PROF. DEDDY MULYANA, M.A., Ph.D.

BEST SELLER

# ILMU KOMUNIKASI

## Suatu Pengantar

ILMU
KOMUNIKASI
Suatu Pengantar

PROF. DEDDY MULYANA, M.A., Ph.D.

# ILMU KOMUNIKASI

## Suatu Pengantar

PENERBIT *PT REMAJA ROSDAKARYA* BANDUNG

*Mengenang*
*Ayah dan Bunda*
*Semoga ada dalam rahmat-Nya*

# Kata Pengantar

## Edisi Revisi

Usai merampungkan naskah buku ini beberapa tahun silam, saya ragu bagaimana tanggapan pembaca atas buku ini nanti. Terus terang, awalnya buku tersebut saya anggap sebagai eksperimen: akan disukai atau malah dibenci pembaca. Saya sebut eksperimen karena memang cara saya menulis buku teks tersebut tidak lazim: saya menyisipkan banyak pengalaman menarik, pengalaman lucu, anekdot, humor, dan bahkan lelucon di dalamnya.

Oleh karena saya merasa belum puas dengan naskah yang saya buat, saya minta kepada Penerbit ***ROSDA*** yang diwakili Ibu Dra. Rema Karyanti Soenendar saat itu untuk dapat menyempurnakan naskah buku tersebut di Amerika Serikat. Kebetulan, ketika draf buku tersebut selesai, saya mendapatkan beasiswa Fulbright (*Senior Research Program*) selama enam bulan (Juli 2000–Januari 2001) di *Northern Illinois University*, almamater saya di Amerika. Tetapi Ibu Rema meminta agar buku tersebut segera diterbitkan. Apa boleh buat, saya serahkan juga naskah tersebut kepada penerbit.

Di luar dugaan saya, alhamdulillah, sambutan khalayak pembaca ternyata sangat menggembirakan. Boleh dikata mereka, khususnya mahasiswa, menyenangi buku itu selain karena bahasanya yang mengalir, mudah dicerna, juga karena merasa terhibur oleh anekdot, humor, dan lelucon yang keefektifannya semula saya ragukan. Itu saya ketahui antara lain dari komentar beberapa mahasiswa yang mereka sampaikan langsung

kepada saya. Maka buku itu pun berkali-kali dicetak-ulang (*best-seller*). Saya tertawa dalam hati. Padahal buku itu tadinya saya niatkan sebagai eksperimen.

Saya lebih senang lagi karena ternyata bahwa buku saya tersebut telah digunakan oleh hampir semua Program Studi Ilmu Komunikasi di berbagai perguruan tinggi di seluruh pelosok Indonesia. Itu saya ketahui dari kunjungan saya sebagai asesor Badan Akreditasi Nasional (BAN) Departemen Pendidikan Nasional ke lembaga-lembaga pendidikan tinggi tersebut. Saya sadar bahwa hingga buku saya terbit belum pernah ada suatu buku pengantar ilmu komunikasi yang komprehensif dalam bahasa Indonesia. Tampaknya kita membutuhkan lebih banyak lagi buku ilmu komunikasi dalam bahasa Indonesia untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa yang meminati ilmu komunikasi yang jumlahnya meningkat dari tahun ke tahun.

Apa kelebihan edisi revisi ini dari edisi terdahulu? Meskipun lebih tebal, jumlah bab edisi revisi ini sebenarnya sama saja. Hanya saja saya telah membuat perubahan yang cukup signifikan dalam setiap bab. Beberapa kesalahan kecil, termasuk kesalahan ejaan, telah saya perbaiki. Informasi atau data yang kadaluarsa telah saya buang, dan saya ganti dengan informasi dan data lebih baru, terutama yang saya peroleh dari *postdoctoral program* saya di Amerika yang saya sebut di muka, dan dari program serupa dengan beasiswa DAAD (*Deutscher Akademischer Austausdienst*) di *Technische Universitat*, Ilmenau, Jerman, selama tiga bulan (Mei-Juli 2002). Saya tambahkan juga beberapa ilustrasi menarik, baik tulisan ataupun foto, untuk menjelaskan konsep-konsep penting yang saya bahas dalam buku revisi ini. Pendek kata, saya jamin buku edisi revisi ini lebih "renyah" (lebih enak dibaca dan lebih komprehensif) daripada edisi terdahulu.

Akhirnya, saya ucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah mendorong saya untuk merevisi buku ini, khususnya kepada para mahasiswa yang selama ini telah menggunakan buku ini dalam studi mereka. Saya juga sampaikan penghargaan saya kepada Penerbit ***ROSDA*** yang setia menerbitkan sebagian besar buku saya hingga kini, khususnya buku-buku komunikasi. Kepada istri saya, Daisy, dan anak-anak saya, Sarah (Caca) dan

Haris, saya pun berhutang sayang atas kesabaran dan kerelaan mereka mengizinkan saya begitu sibuk dengan tugas dan pekerjaan saya, termasuk untuk merevisi buku ini. Dari mereka saya telah belajar banyak tentang makna kemurahan hati.

**Prof. Deddy Mulyana, M.A., Ph.D.**

# Kata Pengantar

Terdapat bukti bahwa kekeliruan dalam menerjemahkan pesan yang dikirimkan pemerintah Jepang menjelang akhir Perang Dunia II boleh jadi telah memicu pengeboman Hiroshima. Kata *mokusatsu* yang digunakan Jepang dalam merespons ultimatum AS untuk menyerah diterjemahkan oleh Domei sebagai "mengabaikan," alih-alih maknanya yang benar, "Jangan memberi komentar sampai keputusan diambil."[1] Versi lain mengatakan, Jenderal MacArthur memerintahkan stafnya untuk mencari makna kata itu. Semua kamus bahasa Jepang–bahasa Inggris diperiksa yang memberi padanan kata *no comment*. MacArthur kemudian melapor kepada Presiden Truman yang memutuskan untuk menjatuhkan bom atom. Padahal, makna kata *mokusatsu* itu adalah "Kami akan menaati ultimatum Tuan tanpa komentar."[2]

Sebuah pesawat skuadron angkatan laut Amerika Serikat membuat kontrak dengan sebuah toko mesin Jepang untuk membuat sebuah alat penopang bagi salah satu roda pesawat. Penopang yang asli retak di salah satu ujungnya, dengan retakan lurus setipis rambut. Orang-orang Amerika itu menekankan pentingnya mengganti penopang itu dengan tiruan yang sempurna. Ketika mereka kembali untuk mengambil penopang yang baru, mereka memperoleh tepat apa yang mereka minta —suatu tiruan yang sempurna, *termasuk keretakannya*. Ahli-ahli mesin Jepang itu merasa bangga akan hasil kerja mereka dan menyatakan bahwa keretakan itu merupakan hal paling sulit untuk ditiru.[3]

Gara-gara membalas yel-yel pendukung Persib dengan mengacungkan jari kelingkingnya, Deny (19) —sebut saja begitu—

dikeroyok para suporter. Peristiwa itu terjadi Minggu (7/11) sore, beberapa saat setelah Persib dipecundangi 0 – 1 oleh Persikota Kodya Tangerang. Kejadian itu bermula ketika para bobotoh (suporter) Persib meledek wasit Muslihat (Bekasi) yang dianggap berat sebelah ke tim tamu. Lalu dengan berombongan, mereka keluar stadion mengiringi mobil yang ditumpangi wasit. "Wasit goblok...! Wasit goblok...!" begitu sorak-sorai mereka. Deny, remaja asal Jakarta yang sedang menikmati bakso di Jalan Aceh depan Stadion Siliwangi iseng-iseng ikut ramai dengan mengacungkan salah satu jari kelingkingnya tinggi-tinggi. Kontan, anak-anak yang menjejali gerbang masuk stadion mengalihkan amarahnya ke Deny .... Deny berupaya berdalih bahwa maksud acungan jari kelingkingnya itu sebetulnya ditujukan kepada wasit yang tidak becus. "Jadi saya ini sependapat dengan Anda," katanya.[4]

Pada akhir sebuah sidang usulan penelitian seorang mahasiswi Pascasarjana (S2) di sebuah universitas di Bandung memohon maaf kepada para penelaah (termasuk pembimbingnya) seraya menangis karena dalam forum akademis itu ia diprotes seorang penelaah setelah mahasiswi mengatakan, "Pertanyaan Bapak bagus sekali" kepada penelaah tersebut. Dalam presentasinya mahasiswi tersebut memang berbicara dengan cara yang terkesan informal, sehingga dianggap kurang menghormati sidang ilmiah tersebut. Dalam kasus lain, di universitas yang sama, seorang mahasiswa S2 tidak lulus ketika tesisnya diuji. Pasalnya, tesisnya memuat terlalu banyak kesalahan yang tidak perlu, terutama kesalahan ejaan. Ini memberi kesan bahwa kandidat tersebut sembrono dan ingin cepat lulus. Selain itu, kandidat menunjukkan kesan menggurui. Beberapa kali ia memotong pembicaraan penguji.

***

Cerita-cerita di atas menunjukkan bahwa ternyata komunikasi tidak semudah yang kita duga. Kegagalan memahami pesan verbal dalam ilustrasi pertama bahkan mengakibatkan bencana. Memang banyak orang menganggap komunikasi itu mudah dilakukan, semudah bernapas, karena kita biasa melakukannya sejak lahir. Karena ada kesan enteng itu, tidak mengherankan bila sebagian orang enggan mempelajari bidang ini. Benarkah komunikasi itu mudah?

Beberapa kekeliruan tentang komunikasi adalah sebagai berikut.

- Tidak ada yang sukar tentang komunikasi. Komunikasi adalah kemampuan alamiah; setiap orang mengetahui apa komunikasi itu dan mampu melakukannya.
- Keterampilan berkomunikasi adalah bakat, sifat bawaan, bukan diperoleh karena usaha atau pendidikan.
- Saya berbicara, karena itu dengan sendirinya saya berkomunikasi. (Mengatakan sesuatu baru langkah pertama berkomunikasi yang ditafsirkan orang berdasarkan pengalaman orang tersebut).
- Komunikasi terjadi hanya jika saya menghendakinya.
- Komunikasi adalah proses verbal. (Padahal komunikasi juga proses nonverbal yang mempengaruhi orang lain).
- Kita membutuhkan lebih banyak komunikasi (anggapan kuantitas komunikasi berhubungan dengan kualitas hidup).
- Makna terdapat pada kata-kata. (Padahal oranglah yang memberi makna).
- Komunikasi adalah panasea universal. (Komunikasi bukan obat ajaib untuk mengatasi semua persoalan masyarakat. Komunikasi sekadar alat untuk mencapai tujuan mulia atau pun tujuan jahat).[5]

Mengapa kita harus susah payah mempelajari sesuatu yang kita lakukan setiap hari? Kita juga toh tidak mempelajari bagaimana cara berjalan atau cara makan atau cara tidur, perilaku-perilaku rutin yang kita lakukan sepanjang waktu. Terbiasa berkomunikasi sebenarnya belum berarti memahami komunikasi. Menurut Porter dan Samovar, memahami komunikasi manusia berarti memahami apa yang terjadi selama komunikasi berlangsung, mengapa itu terjadi, akibat-akibat apa yang terjadi, dan akhirnya apa yang dapat kita perbuat untuk mempengaruhi dan memaksimumkan hasil-hasil dari kejadian tersebut.[6]

Di manapun kita tinggal dan apa pun pekerjaan kita, kita selalu membutuhkan komunikasi dengan orang lain. Jadi bukan hanya dosen, politikus, pengacara, penjual atau pendakwah yang harus terampil berkomunikasi, namun hampir semua jabatan. Banyak orang gagal karena mereka tidak terampil berkomunikasi. Sebagian pengamat politik menilai bahwa kegagalan Megawati Soekarnoputri untuk menjadi presiden RI adalah

karena ia kurang mampu mengkomunikasikan gagasan-gagasannya, meskipun PDI-Perjuangan meraih jumlah suara tertinggi dari rakyat pemilih dalam pemilu 1999. Sebaliknya, Amien Rais tampil sebagai Ketua MPR karena keterampilannya berkomunikasi, meskipun perolehan suara partainya (PAN) kecil. Dalam pemilu 2004, karena problem serupa, Megawati gagal terpilih kembali sebagai presiden RI setelah ia menggantikan Gus Dur yang dilengserkan DPR di tengah jalan.

Dalam kehidupan sehari-hari pun banyak kegagalan dalam pekerjaan atau karier disebabkan kegagalan berkomunikasi. Misalnya, orang tidak diterima bekerja karena ia gagal berkomunikasi dalam wawancara. Mungkin ia arsitek yang cerdas atau akuntan yang brilian, namun ia tidak dapat "menjual" dirinya di hadapan pewawancara. Manajer dipecat dari jabatannya karena ia gagal berkomunikasi dengan bawahan. Seorang wakil rakyat gagal dipilih kembali karena ia gagal berkomunikasi dengan konstituennya. Seorang diplomat gagal meyakinkan negeri tempat ia ditugaskan karena ia bukan hanya tidak persuasif, bahkan tidak menguasai bahasa setempat secara optimal. Bahkan seorang peneliti yang sepanjang tahun bekerja di sebuah laboratorium terpencil pun bisa gagal kalau ia tidak mampu mengkomunikasikan temuannya dalam seminar atau tulisan dalam media cetak. Ada kalanya orang pun gagal berkomunikasi dengan sesama anggota keluarga: ibu yang tidak dapat berkomunikasi dengan anak-anaknya, atau anak-anak yang tidak dapat berkomunikasi dengan ayahnya. Bahkan dalam dunia lawak pun, para pelawak yang gagal berkomunikasi berisiko ditinggalkan penonton, dicemoohkan, untuk kemudian dilupakan. Sedangkan para pelawak yang terampil berkomunikasi, seperti Miing Bagito dan Eko Patrio terus berkibar dan dibutuhkan orang, dan dibayar berapa pun sesuai dengan permintaan mereka. Dalam konteks inilah kita harus menegaskan kembali persepsi kita bahwa komunikasi itu bukan sesuatu yang mudah. Karena itu, berbagai upaya terus menerus harus kita lakukan untuk meningkatkan pengetahuan komunikasi kita dan keterampilan kita berkomunikasi. Mestinya tidak ada kata berhenti dalam belajar, karena pengetahuan dan keterampilan yang kita butuhkan harus selalu kita asah, agar senantiasa *up-to-date* dan sesuai dengan perkembangan masyarakat dan wacana mereka.

***

Menggunakan gaya berbeda dengan gaya penulisan buku teks komunikasi yang telah ada, buku ini saya tulis untuk membantu Anda memahami fenomena yang disebut komunikasi dengan berbagai aspeknya: fungsi, prinsip, model, konteks, kendala komunikasi, dan upaya untuk meningkatkan keefektifannya. Meskipun memuat banyak rujukan ilmiah, buku ini bergaya populer, santai, dan adakalanya jenaka. Banyak contoh saya ambil dari pengalaman, anekdot atau lelucon yang disampaikan dalam makalah mahasiswa-mahasiswa saya di beberapa lembaga pendidikan tinggi: Fak. Ilmu Komunikasi Unpad, Fak. Ilmu Komunikasi Unisba, Program Magister Senirupa dan Desain ITB, Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah IAIN (kini: Universitas Islam Negeri) Sulthan Syarif Qasim Pekanbaru, Interstudi Bandung, dan pelatihan komunikasi untuk Perwira Siswa Susdanrem di SESKOAD Bandung. Selain itu, saya juga memanfaatkan pengamatan dan pengalaman pribadi saya, baik di dalam maupun di luar negeri (antara lain Amerika Serikat, Australia, Jerman, Jepang dan Arab Saudi) untuk menjelaskan konsep-konsep ilmiah yang saya bahas, juga berita atau cerita dari media massa.

Sejauh ilustrasi yang diberikan mahasiswa menyangkut kesalahpahaman verbal dan nonverbal, saya berusaha melakukan cek ulang melalui wawancara informal, obrolan, konfirmasi via telepon atau sms, dengan orang-orang yang mengenal atau berasal dari latar belakang budaya yang bersangkutan, termasuk para mahasiswa saya yang berasal dari berbagai latar belakang budaya dan daerah. Untuk memperoleh informasi yang akurat dan mutakhir, atau mengkonfirmasikannya saya juga menghubungi beberapa kawan lama yang bermukim di beberapa negara lain via *E-mail*.

Meskipun ilustrasi yang diberikan para mahasiswa tidak semuanya merupakan pengalaman nyata, saya pikir tidak ada perbedaan yang mendasar antara pengalaman nyata dengan lelucon yang mereka sampaikan. Lelucon tersebut dapat kita anggap kasus-kasus hipotetis yang dapat dialami siapa saja dalam kehidupan sehari-hari, meskipun dengan kadar, nuansa, dan dalam konteks yang berbeda. Bukankah kebanyakan dari kita sekali waktu pernah mengalami kesalahpahaman komunikasi yang konyol seperti itu?

**Prof. Deddy Mulyana, M.A., Ph.D.**

## CATATAN

1. Lihat P.R. Smith. *Marketing Communications: An Integrated Approach*. London: Kogan Page, 1993, hlm. 55.
2. Lihat Soelaeman B. Adiwidjaja. "Sumber Kesalahpahaman." *Pikiran Rakyat*, 13 Desember 1999.
3. Lihat Gordon I. Zimmerman, James L. Owen dan David R. Seibert. *Speech Communication: A Contemporary Introduction*. St. Paul: West, 1977, hlm.17
4. *Kompas*, 14 November 1999.
5. Lihat H. Thomas Hurt, Michael D. Scott, dan James C. McCroskey. *Communication in the Classroom*. Reading, Massachusetts: Addison-Wesley, 1978, hlm. 6-10. Juga James C. McCroskey. *An Introduction to Rhetorical Communication*. Boston: Allyn & Bacon, 2001.
6. Lihat Richard E. Porter dan Larry A. Samovar. "Approaching Intercultural Communication." Dalam Larry Samovar dan Richard E. Porter, ed. *Intercultural Communication: A Reader*. Edisi ke-3. Belmont, California: Wadsworth, 1982, hlm. 27.

# Daftar Isi

# MENGAPA KITA BERKOMUNIKASI: FUNGSI-FUNGSI KOMUNIKASI

# BAB 1

# Mengapa Kita Berkomunikasi: Fungsi-Fungsi Komunikasi

Mengapa kita berkomunikasi? Apakah fungsi komunikasi bagi manusia? Pertanyaan ini begitu luas, bisa dilihat dari berbagai sudut pandang, sehingga tidak mudah kita jawab. Para pakar selama ini lebih fasih membahas "Bagaimana berkomunikasi" daripada "Mengapa kita berkomunikasi." Dari perspektif agama, secara gampang kita bisa menjawab bahwa Tuhan-lah yang mengajari kita berkomunikasi, dengan menggunakan akal dan kemampuan berbahasa yang dianugerahkan-Nya kepada kita. Al-Qur'an mengatakan, "*Tuhan yang Maha Pemurah, yang telah mengajarkan Al-Qur'an. Dia menciptakan manusia, yang mengajarinya pandai berbicara*" (Ar-Rahman: 1-4). Perhatikan pula ayat-ayat berikut.

> *Dan Dia mengajarkan kepada Adam nama-nama benda seluruhnya, kemudian mengemukakannya kepada para Malaikat, lalu berfirman: "Sebutkanlah kepada-Ku nama-nama benda itu jika kamu orang-orang yang benar!" Mereka menjawab: "Maha Suci Engkau, tidak ada yang kami ketahui selain dari apa yang telah Engkau ajarkan kepada kami; sesungguhnya Engkaulah Yang Maha Mengetahui lagi Maha Bijaksana." Allah berfirman:*

*"Hai Adam, beritahukanlah kepada mereka nama benda-benda ini." Maka setelah diberitahukannya kepada mereka nama benda-benda itu, Allah berfirman: "Bukankah sudah Kukatakan kepadamu bahwa sesungguhnya Aku mengetahui rahasia langit dan bumi dan mengetahui apa yang kamu lahirkan dan yang kamu sembunyikan"* (Al-Baqarah:31-33).

Pertanyaan besar "Mengapa kita berkomunikasi?" mungkin lebih baik dirumuskan menjadi beberapa pertanyaan spesifik, sehingga lebih mudah kita jawab, seperti: "Apa yang mendorong kita berkomunikasi?" "Manfaat-manfaat apa yang kita peroleh dari komunikasi?" "Sejauh mana komunikasi memberikan andil kepada kepuasan kita?" "Bagaimana faktor-faktor seperti citra-diri, pengalaman kita, situasi komunikasi, dan orang yang menjadi mitra komunikasi mempengaruhi kita?" "Kendala-kendala apa sajakah yang menghalangi kita untuk berkomunikasi?"[1] Kita akan mencoba menjawab pertanyaan-pertanyaan tersebut dalam buku ini, terutama dalam bab pertama ini.

Berdasarkan pengamatan yang mereka lakukan, para pakar komunikasi mengemukakan fungsi-fungsi yang berbeda-beda, meskipun adakalanya terdapat kesamaan dan tumpang tindih di antara berbagai pendapat tersebut. Thomas M. Scheidel[2] mengemukakan bahwa kita berkomunikasi terutama untuk menyatakan dan mendukung identitas-diri, untuk membangun kontak sosial dengan orang di sekitar kita, dan untuk mempengaruhi orang lain untuk merasa, berpikir, atau berperilaku seperti yang kita inginkan. Namun menurut Scheidel tujuan dasar kita berkomunikasi adalah untuk mengendalikan lingkungan fisik dan psikologis kita.

Gordon I. Zimmerman *et al.*[3] merumuskan bahwa kita dapat membagi tujuan komunikasi menjadi dua kategori besar. *Pertama*, kita berkomunikasi untuk menyelesaikan tugas-tugas yang penting bagi kebutuhan kita—untuk memberi makan dan pakaian kepada diri-sendiri, memuaskan kepenasaranan kita akan lingkungan, dan menikmati hidup. *Kedua*, kita berkomunikasi untuk menciptakan dan memupuk hubungan dengan orang lain. Jadi komunikasi mempunyai fungsi *isi*, yang melibatkan pertukaran informasi yang kita perlukan untuk menyelesaikan tugas, dan fungsi *hubungan* yang melibatkan pertukaran informasi mengenai bagaimana hubungan kita dengan orang lain.

Rudolph F. Verderber[4] mengemukakan bahwa komunikasi mempunyai dua fungsi. *Pertama*, fungsi sosial, yakni untuk tujuan kesenangan, untuk menunjukkan ikatan dengan orang lain, membangun dan memelihara hubungan. *Kedua*, fungsi pengambilan-keputusan, yakni memutuskan untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu pada saat tertentu, seperti: apa yang akan kita makan pagi hari, apakah kita akan kuliah atau tidak, bagaimana belajar untuk menghadapi tes. Menurut Verderber, sebagian keputusan ini dibuat sendiri, dan sebagian lagi dibuat setelah berkonsultasi dengan orang lain. Sebagian keputusan bersifat emosional, dan sebagian lagi melalui pertimbangan yang matang. Semakin penting keputusan yang akan dibuat, semakin hati-hati tahapan yang dilalui untuk membuat keputusan. Verderber menambahkan, kecuali bila keputusan itu bersifat reaksi emosional, keputusan itu biasanya melibatkan pemrosesan informasi, berbagi informasi, dan dalam banyak kasus, persuasi, karena kita tidak hanya perlu memperoleh data, namun sering juga untuk memperoleh dukungan atas keputusan kita.

Judy C. Pearson dan Paul E. Nelson mengemukakan bahwa komunikasi mempunyai dua fungsi umum. *Pertama*, untuk kelangsungan hidup diri-sendiri yang meliputi: keselamatan fisik, meningkatkan kesadaran pribadi, menampilkan diri kita sendiri kepada orang lain dan mencapai ambisi pribadi. *Kedua*, untuk kelangsungan hidup masyarakat, tepatnya untuk memperbaiki hubungan sosial dan mengembangkan keberadaan suatu masyarakat.[5]

Berikut ini kita akan membahas empat fungsi komunikasi berdasarkan kerangka yang dikemukakan William I. Gorden.[6] Keempat fungsi tersebut, yakni komunikasi sosial, komunikasi ekspresif, komunikasi ritual, dan komunikasi instrumental, tidak saling meniadakan (*mutually exclusive*). Fungsi suatu peristiwa komunikasi (*communication event*) tampaknya tidak sama sekali independen, melainkan juga berkaitan dengan fungsi-fungsi lainnya, meskipun terdapat suatu fungsi yang dominan.

## FUNGSI PERTAMA: KOMUNIKASI SOSIAL

Fungsi komunikasi sebagai komunikasi sosial setidaknya mengisyaratkan bahwa komunikasi penting untuk membangun konsep-

diri kita, aktualisasi-diri, untuk kelangsungan hidup, untuk memperoleh kebahagiaan, terhindar dari tekanan dan ketegangan, antara lain lewat komunikasi yang menghibur, dan memupuk hubungan dengan orang lain. Melalui komunikasi kita bekerja sama dengan anggota masyarakat (keluarga, kelompok belajar, perguruan tinggi, RT, RW, desa, kota, dan negara secara keseluruhan) untuk mencapai tujuan bersama.

Orang yang tidak pernah berkomunikasi dengan manusia bisa dipastikan akan "tersesat," karena ia tidak sempat menata dirinya dalam suatu lingkungan sosial. Komunikasilah yang memungkinkan individu membangun suatu kerangka rujukan dan menggunakannya sebagai panduan untuk menafsirkan situasi apa pun yang ia hadapi. Komunikasi pula yang memungkinkannya mempelajari dan menerapkan strategi-strategi adaptif untuk mengatasi situasi-situasi problematik yang ia masuki. Tanpa melibatkan diri dalam komunikasi, seseorang tidak akan tahu bagaimana makan, minum, berbicara sebagai manusia dan memperlakukan manusia lain secara beradab, karena cara-cara berperilaku tersebut harus dipelajari lewat pengasuhan keluarga dan pergaulan dengan orang lain yang intinya adalah komunikasi.

Anak-anak yang karena kecelakaan, kesengsaraan, atau karena hal lain terisolasi atau terabaikan oleh manusia lainnya, akan tampak liar. Perilaku mereka lebih menyerupai perilaku hewan daripada perilaku manusia. Bahasa mereka sering merupakan suara-suara tidak bermakna, seperti teriakan, jeritan, dengkuran, gerutuan, desahan, dan suara-suara ganjil lainnya. Maka Victor, manusia liar asal Aveyron yang dibesarkan srigala, yang hidup akhir abad ke-18, juga makan, minum dan berperilaku seperti pengasuhnya: srigala. Sayang, Victor mati muda, sesudah ia ditemukan manusia beradab dan dicoba dididik menjadi manusia normal seperti kita.

Implisit dalam fungsi komunikasi sosial ini adalah fungsi komunikasi kultural. Para ilmuwan sosial mengakui bahwa budaya dan komunikasi itu mempunyai hubungan timbal balik, seperti dua sisi dari satu mata uang. Budaya menjadi bagian dari perilaku komunikasi, dan pada gilirannya komunikasi pun turut menentukan, memelihara, mengembangkan atau mewariskan budaya. Benar kata Edward T. Hall bahwa "budaya adalah komunikasi" dan "komunikasi adalah budaya."[7]

Pada satu sisi, komunikasi merupakan mekanisme untuk mensosialisasikan norma-norma budaya masyarakat, baik secara horisontal, dari suatu masyarakat kepada masyarakat lainnya, ataupun secara vertikal, dari suatu generasi kepada generasi berikutnya. Pada sisi lain, budaya menetapkan norma-norma (komunikasi) yang dianggap sesuai untuk suatu kelompok, misalnya "Laki-laki tidak gampang menangis, tidak bermain boneka," "Anak perempuan tidak bermain pistol-pistolan, pedang-pedangan, atau mobil-mobilan," "Jangan makan dengan tangan kiri," "Jangan melawan orangtua," "Duduklah dengan sopan," "Jangan menatap mata atasan," "Bersikaplah ramah kepada tamu," "Jangan membicarakan kebesaran dunia di dalam masjid," dan sebagainya. Budaya ini bahkan mempengaruhi kita setelah kita mati. Pengurusan orang yang meninggal apakah mayatnya dikafani atau dalam peti mati, setelah itu apakah ada *tahlilan* atau tidak, juga bergantung pada norma-norma budaya yang berlaku pada komunitas kita.

Alfred Korzybski[8] menyatakan bahwa kemampuan manusia berkomunikasi menjadikan mereka "pengikat waktu" (*time-binder*). Pengikatan-waktu (*time-binding*) merujuk pada kemampuan manusia untuk mewariskan pengetahuan dari generasi ke generasi dan dari budaya ke budaya. Manusia tidak perlu memulai setiap generasi sebagai generasi yang baru. Mereka mampu mengambil pengetahuan masa lalu, mengujinya berdasarkan fakta-fakta mutakhir dan meramalkan masa depan. Menurut Korzybski, pengikatan-waktu ini jelas merupakan karakteristik yang membedakan manusia dengan bentuk lain kehidupan. Dengan kemampuan tersebut, manusia mampu mengendalikan dan mengubah lingkungan mereka.

Kita dapat memperkirakan nilai-nilai yang dianut orang-orang berdasarkan kelompok-kelompok yang mereka masuki. Bila seseorang lama belajar di pesantren, kita dapat memperkirakan sikap dan perilakunya, misalnya pengetahuan agamanya relatif luas, penampilannya sederhana, dan lebih rajin beribadah daripada rata-rata Muslim. Kita pun dapat memperkirakan—meskipun perkiraan kita tidak selalu benar—sifat dan tindakan politikus, pengusaha, ilmuwan, pramuka, pemusik, preman, homoseksual, dan sebagainya.

Sebagian kesulitan komunikasi berasal dari fakta bahwa kelompok-kelompok budaya atau subkultur-subkultur dalam suatu budaya mempunyai perangkat norma berlainan. Misalnya,

terdapat perbedaan dalam norma-norma komunikasi antara kaum militer dengan kaum sipil, kaum abangan dengan kaum santri, kaum konservatif dengan kaum radikal, penduduk kota dengan penduduk desa, warga Nahdlatul Ulama (NU) dengan warga Muhammadiyah, dan bahkan antara generasi tua dengan generasi muda.

Oleh karena fakta atau rangsangan komunikasi yang sama mungkin dipersepsi secara berbeda oleh kelompok-kelompok berbeda kultur atau subkultur, kesalahpahaman hampir tidak dapat dihindari. Akan tetapi, ini tidak berarti bahwa berbeda itu buruk. Kematangan dalam budaya ditandai dengan toleransi atas perbedaan. Mengutuk orang lain karena mereka berbeda adalah tanda kebebalan dan kecongkakan.[9]

### Pembentukan konsep-diri

Konsep-diri adalah pandangan kita mengenai siapa diri kita, dan itu hanya bisa kita peroleh lewat informasi yang diberikan orang lain kepada kita. Manusia yang tidak pernah berkomunikasi dengan manusia lainnya tidak mungkin mempunyai kesadaran bahwa dirinya adalah manusia. Kita sadar bahwa kita manusia karena orang-orang di sekeliling kita menunjukkan kepada kita lewat perilaku verbal dan nonverbal mereka bahwa kita manusia. Bahkan kita pun tidak akan pernah menyadari nama kita adalah si "Badu" atau si "Mincreung," bahwa kita adalah lelaki, perempuan, pintar, atau menyenangkan, bila tidak ada orang-orang di sekitar kita yang menyebut kita demikian. Melalui komunikasi dengan orang lain kita belajar bukan saja mengenai siapa kita, namun juga bagaimana kita merasakan siapa kita. Anda mencintai diri Anda bila Anda telah dicintai; Anda mempercayai diri Anda bila Anda telah dipercayai; Anda berpikir Anda cerdas bila orang-orang di sekitar Anda menganggap Anda cerdas; Anda merasa Anda tampan atau cantik bila orang-orang di sekitar Anda juga mengatakan demikian.[10]

Konsep-diri kita yang paling dini umumnya dipengaruhi oleh keluarga, dan orang-orang dekat lainnya di sekitar kita, termasuk kerabat. Mereka itulah yang disebut *significant others*. Orang tua kita, atau siapa pun yang memelihara kita pertama kalinya, mengatakan kepada kita lewat ucapan dan tindakan mereka

bahwa kita baik, bodoh, cerdas, nakal, rajin, ganteng, cantik, dan sebagainya. Merekalah yang mengajari kita kata-kata pertama.

Hingga derajat tertentu kita bagai kertas putih yang dapat mereka tulisi apa saja atau tanah liat yang dapat mereka bentuk sekehendak mereka. Pendeknya kita adalah "ciptaan" mereka. Sayangnya tidak semua orangtua menyadari hal ini. Seorang ibu, ayah, atau kakak boleh jadi mengeluarkan kata-kata kepada anak: "Bodoh!," "Dasar anak nakal," "Banci kamu!," "Penakut," "Kamu mau jadi diplomat, bahasa Inggris saja kamu nggak becus!" atau "Nggak usahlah kamu masak soto ayam, masak air saja kamu nggak bisa!" Bila hal itu kerap terjadi sungguh itu akan merusak konsep-diri anak yang pada gilirannya akan mereka percayai. Seorang anak mungkin saja cerdas tetapi karena dianggap bodoh, ia akan surut melakukan apa yang ia ingin lakukan, karena ia menganggap dirinya demikian. Pada gilirannya orang lain pun akan menganggapnya bodoh. Inilah yang disebut "nubuat yang dipenuhi sendiri" (*self-fulfilling prophecy*), yakni ramalan yang menjadi kenyataan karena, sadar atau tidak, kita percaya dan mengatakan bahwa ramalan itu akan menjadi kenyataan.[11] Sebagian manusia yang secara fisik adalah pria tetapi berperasaan wanita (waria) boleh jadi telah diperlakukan sebagai wanita dalam sosialisasi awal mereka, baik oleh keluarga ataupun oleh komunitasnya. Film TV berjudul "Panggil Aku Puspa" yang dibintangi Donny Damara melukiskan waria bernama Puspa yang pada masa kecilnya adalah anak lelaki bernama Said yang suka diminta memerankan anak perempuan dalam permainan sandiwara bersama teman-temannya.

Dalam proses menjadi dewasa, kita menerima pesan dari orang-orang di sekitar kita mengenai siapa diri kita dan harus menjadi apa kita. Skenario itu ditetapkan orangtua kita, berupa—antara lain—arahan yang jelas sebagaimana skenario yang ditulis untuk sinetron atau drama. Arahan itu misalnya, "Cium tangan Kakek dan Nenek," "Bilang terima kasih kepada Paman dan Bibi," "Gunakan tangan bagus (kanan) untuk menerima hadiah itu," "Anak pintar!" "Setiap orang dalam keluarga besar kita berpendidikan tinggi," "Jangan kawin dengan orang berbeda agama," "Untuk terlihat cantik milikilah kulit yang putih (atau rambut yang lurus)," dan sebagainya. Orang-orang di luar keluarga kita juga memberi andil kepada skenario itu, seperti guru, Pak kiai, sahabat, dan bahkan televisi. Semua mengharapkan kita memain-

kan peran kita. Menjelang dewasa, kita menemui kesulitan memisahkan siapa kita dari siapa kita menurut orang lain, dan konsep-diri kita memang terikat rumit dengan definisi yang diberikan orang lain kepada kita.[12]

Meskipun kita berupaya berperilaku sebagaimana yang diharapkan orang lain, kita tidak pernah secara total memenuhi pengharapan orang lain tersebut. Akan tetapi, ketika kita berupaya berinteraksi dengan mereka, pengharapan, kesan, dan citra mereka tentang kita sangat mempengaruhi konsep-diri kita, perilaku kita, dan apa yang kita inginkan. Orang lain itu "mencetak" kita, dan setidaknya kita pun mengasumsikan apa yang orang lain asumsikan mengenai kita. Berdasarkan asumsi-asumsi itu, kita mulai memainkan peran-peran tertentu yang diharapkan orang lain. Bila permainan peran ini menjadi kebiasaan, kita pun menginternalisasikannya. Kita menanamkan peran-peran itu kepada diri kita sebagai panduan untuk berperilaku. Kita menjadikannya bagian dari konsep-diri kita.[13] Dengan kata lain, kita merupakan cermin bagi satu sama lainnya. Bayangan saya pada cermin di kamar mandi menunjukkan apakah saya sudah bercukur atau belum. Saya harus melihat pada Anda siapa saya.[14] Proses pembentukan konsep-diri itu dapat digambarkan secara sederhana, sebagai berikut.[15]

**FIGUR 1.1** Proses pembentukan konsep-diri

SUMBER: Robert Hopper dan Jack L. Whitehead, Jr. *Communication Concepts and Skills*. New York: Harper & Row, 1979, hlm. 152.

Aspek-aspek konsep-diri seperti jenis kelamin, agama, kesukuan, pendidikan, pengalaman, rupa fisik kita, dan sebagainya kita

internalisasikan lewat pernyataan (umpan balik) orang lain yang menegaskan aspek-aspek tersebut kepada kita, yang pada gilirannya menuntut kita berperilaku sebagaimana orang lain memandang kita. Identitas etnik khususnya merupakan unsur penting konsep-diri. Howard F. Stein dan Robert F. Hill menyebutnya inti diri (*the core of one's self*),[16] sedangkan George De Vos melukiskannya dalam arti sempit sebagai "perasaan sinambung dengan masa lalu, perasaan yang dipupuk sebagai bagian penting definisi-diri."[17]

Dalam konteks ini, identitas etnik seseorang berkembang melalui internalisasi atas "pengkhasan" (*typication*) diri oleh orang lain, khususnya orang-orang dekat di sekitarnya, mengenai siapa orang itu dan siapa orang lain berdasarkan latar-belakang etnik. Internalisasi simbol, tanda, dan perilaku etnik ini terjadi tidak hanya pada masa kanak-kanak dan dalam keluarga, namun juga dalam lingkungan yang lebih luas lagi dan selama tahap-tahap kehidupan selanjutnya, bahkan setelah orang itu meninggalkan komunitas etniknya dan memasuki komunitas etnik yang baru. Semua aspek diri merupakan realitas yang diterima begitu saja dan tidak dipersoalkan lagi (*taken-for-granted reality*).

George Herbert Mead[18] mengatakan setiap manusia mengembangkan konsep-dirinya melalui interaksi dengan orang lain dalam masyarakat—dan itu dilakukan lewat komunikasi. Jadi kita mengenal diri kita lewat orang lain, yang menjadi cermin yang memantulkan bayangan kita. Charles H. Cooley[19] menyebut konsep-diri itu sebagai *the looking glass-self*, yang secara signifikan ditentukan oleh apa yang seseorang pikirkan mengenai pikiran orang lain terhadapnya, jadi menekankan pentingnya respons orang lain yang diinterpretasikan secara subjektif sebagai sumber primer data mengenai diri.

Teori Mead tentang konsep-diri ini berlaku pula bagi pembentukan identitas etnik dalam arti bahwa konsep-diri diletakkan dalam konteks keetnikan, sehingga *diri* dipandang spesifik secara budaya dan berlandaskan keetnikan. Menurut Mead,[20] seseorang lahir ke dalam suatu nasionalitas, suatu lokasi geografis, suatu kelompok etnik, dengan hubungan tertentu dengan lingkungan sosialnya. Dunia sosial yang melahirkan orang ini menyediakan suatu skema rujukan yang mempengaruhinya tanpa akhir dalam berhubungan dengan lingkungan sosialnya dan menafsirkan pengalaman hidupnya. Kelompok etnik ini mengkonstruksi realitasnya sendiri, menyediakan pengkhasan khusus atas diri,

orang lain, dan objek-objek yang memudahkan penyesuaian seseorang ke dalam lingkungan sosialnya.

Kesukuan, di samping agama, secara tradisional merupakan aspek terpenting konsep-diri kita. Begitu penting asal-usul kita itu, sehingga tanpa kepastian asal-usul itu, kita akan melakukan apa saja untuk memastikan bahwa kita memiliki dimensi terpenting identitas kita tersebut. Richard D. Alba mengatakan jawaban paling memuaskan atas pertanyaan "Siapakah aku?" menyangkut keterikatan kepada asal-usul, suatu kebutuhan primordial yang pada dasarnya tidak luntur oleh hamparan peradaban.[21] Alex Haley[22] dalam novelnya *Roots* secara dramatik melukiskan pencarian yang dilakukannya. Ia sengaja datang ke Afrika untuk mengetahui asal-usulnya sebagai orang kulit hitam Amerika. Lebih kontemporer lagi, Antoinette Harrell-Miller, wanita kulit hitam dan ibu rumah tangga di New Orleans AS, dengan bergairah dan harap-harap cemas melacak nenek moyangnya lewat tes DNA. Diketahui bahwa ia berbagi DNA dengan orang-orang Tuareq Nomadik yang bermukim di Niger dan beberapa bagian Afrika Barat. "Saya pasti telah membaca hasilnya seribu kali ... Saya menangis dan bahagia — seperti pulang lewat pintu untuk tidak kembali lagi... Tak ada kata-kata yang melukiskan perasaan Anda ketika Anda mengetahui diri Anda dan warisan Anda yang hilang ..." Ia tahu keluarganya telah tinggal di Selatan dari generasi ke generasi. Ia melacak catatan di gereja dan kerabat lebih tua untuk mengetahui nenek moyangnya. "Saya tahu sedikit. Tapi tak ada yang memandu saya ke Afrika."[23]

Kita bisa memahami mengapa banyak orang yang sudah lama terurbanisasikan dan menjalani hidup modern di sebuah kota besar seperti Jakarta merasa perlu mengunjungi makam orangtua nun jauh di desa, misalnya pada hari raya Idul Fitri atau dalam beberapa hari setelahnya, karena ziarah tersebut menegaskan jati-diri dan asal-usul mereka.

Proses konseptualisasi-diri ini berlangsung sepanjang hayat kita. Sejak kanak-kanak kita sering berfantasi mengenai diri yang kita inginkan, atau citra-diri yang kita tunjukkan kepada orang lain. Sering konsep-diri atau citra-diri ini berubah-ubah, khususnya pada masa pertumbuhan. Ketika kecil, kita mungkin ingin menjadi pilot, dokter, wartawan, atau arsitek. Akan tetapi, semakin banyak pengetahuan yang kita peroleh dan semakin luas pengalaman kita, cita-cita itu boleh jadi berubah, dan akhirnya kita

menerima peran kita sebagai dosen, pengacara, seniman atau peran apa saja yang berbeda dengan citra-diri yang dulu kita bayangkan. Konsep-diri kita pada usia 10 tahun, mungkin berbeda dibandingkan dengan ketika kita berusia 20 tahun, 35 tahun, atau 50 tahun.

Konsep-diri kita tidak pernah terisolasi, melainkan bergantung pada reaksi dan respons orang lain. Dalam masa pembentukan konsep-diri itu, kita sering mengujinya, baik secara sadar ataupun tidak sadar. Dalam "permainan peran" ini, niat murni kita untuk menciptakan konsep-diri kita mungkin memperoleh dukungan, berubah, atau bahkan penolakan. Dengan cara ini, interpretasi orang lain mengenai bagaimana kita seharusnya akan membantu menentukan akan menjadi apa kita. Dan kita mungkin menjadi—sedikit banyak—apa yang orang lain harapkan.[24] Ada kalanya kita menjadi sekadar "badut" atau "bunglon," menunjukkan konsep-diri palsu yang tidak sepenuhnya kita inginkan, sehingga karena konformitas itu, kita menjadi tertekan. Namun umumnya kita memang mencoba memenuhi apa yang orang lain harapkan dari kita. Kesan orang lain terhadap kita itu berpengaruh kuat pada diri kita. Bila kawan-kawan kuliah menganggap kita cerdas, dan kita menerima anggapan tersebut, kita berusaha keras untuk memenuhi anggapan itu dengan rajin belajar untuk memperoleh nilai ujian yang tinggi. Untuk membuktikan bagaimana kesan orang lain berpengaruh terhadap konsep diri seseorang, beberapa mahasiswa dapat bersekongkol untuk memuji kecantikan seorang wanita teman mereka pada waktu berlainan. Hari-hari berikutnya sang teman wanita itu akan terlihat lebih rapi, lebih sering melihat cermin yang dibawanya, dan mungkin lebih genit lagi.

Kesan yang orang lain miliki tentang diri kita dan cara mereka bereaksi terhadap kita sangat bergantung pada cara kita berkomunikasi dengan mereka, termasuk cara kita berbicara dan cara kita berpakaian. Proses umpan balik ini dapat berubah arah. Ketika kita melihat orang lain bereaksi terhadap kita dan kesan yang mereka miliki tentang kita, kita boleh jadi mengubah cara kita berkomunikasi karena reaksi orang lain itu tidak sesuai dengan cara kita memandang diri kita. Jadi citra yang Anda miliki tentang diri Anda dan citra yang orang lain miliki tentang diri Anda berkaitan dalam komunikasi.[25]

Kita dapat memperkirakan perbedaan konsep-diri wanita yang sehari-harinya berjilbab dengan konsep-diri wanita yang berpa-

kaian serba terbuka. Dengan memperhatikan kata-kata yang orang ucapkan, kita dapat menduga dari kelas atau golongan mana ia berasal. Sadar akan pentingnya citra-diri di mata orang lain, sebagian orang berbicara dengan menggunakan banyak istilah asing —meskipun tatabahasa atau ucapannya keliru— yang padanan katanya sebenarnya juga tersedia dalam bahasa Indonesia agar dipandang intelektual dan modern. Sebagian pejabat pada era Orde Baru yang non-Jawa mengucapkan kalimat dengan sisipan "daripada" atau menekankan akhiran "ken" agar dipandang bahwa mereka itu memang pejabat.

**Pernyataan eksistensi-diri**

Orang berkomunikasi untuk menunjukkan dirinya eksis. Inilah yang disebut aktualisasi-diri atau lebih tepat lagi pernyataan eksistensi-diri. Kita dapat memodifikasi frase filosof Prancis Rene Descartes (1596-1650) yang terkenal itu *Cogito Ergo Sum* ("Saya berpikir, maka saya ada") menjadi "Saya berbicara, maka saya ada." Bila kita berdiam diri, orang lain akan memperlakukan kita seolah-olah kita tidak eksis. Namun ketika kita berbicara, kita sebenarnya menyatakan bahwa kita ada. Pengamatan sederhana atas anak-anak balita yang sedang bermain-main dengan teman-teman sebaya di lingkungan kita dengan mudah menunjukkan kepada kita "fenomena seorang anak yang berbicara sendirian" untuk menunjukkan bahwa dirinya eksis, meskipun teman-temannya itu asyik dengan diri dan mainan mereka masing-masing. Ketika anak-anak lain pergi, ia pun berhenti berbicara sendirian, dan ia pun mulai berbicara sendirian lagi ketika teman-temannya itu berada di dekatnya.[26]

Pengamatan juga menunjukkan bahwa bila seorang anggota kelompok diskusi tidak berbicara sama sekali dan memilih tetap diam, orang lain akan segera menganggap si pendiam itu tidak ada sama sekali. Anggota lain tidak meminta si pendiam itu untuk memberi komentar atau berbicara kepadanya. Dan bila si pendiam serta-merta memutuskan berbicara, anggota lainnya sering bereaksi seolah-olah si pendiam itu mengganggunya. Mereka memperhatikannya sedikit saja. Mereka mengharapkan si pendiam itu tidak berbicara.[27] Respons kelompok ini mungkin tidak akan terjadi bila sejak awal si pendiam membuat komentar dalam

diskusi dan sekadar menunggu giliran untuk berbicara lagi. Namun bila partisipan ini pasif sama sekali, eksistensinya tampak hampir diabaikan para pembicara yang aktif. Si pendiam gagal menggunakan pembicaraan untuk menyatakan eksistensi-dirinya.[28]

Fungsi komunikasi sebagai eksistensi-diri sering terlihat pada uraian penanya dalam seminar. Meskipun penanya sudah diperingatkan moderator untuk berbicara singkat dan langsung ke pokok masalah, penanya atau komentator itu sering berbicara panjang lebar, menguliahi hadirin, dengan argumen-argumen yang sering tidak relevan. Eksistensi-diri juga sering dinyatakan oleh para anggota Dewan Perwakilan Rakyat (DPR) dalam sidang-sidang mereka yang bertele-tele: karena merasa dirinya paling benar dan paling penting, setiap orang ingin berbicara dan didengarkan. Fenomena itu misalnya pernah muncul dalam sidang-sidang selama berlangsungnya Sidang Umum Majelis Permusyawaratan Rakyat (MPR) bulan Oktober 1999 melalui banjir interupsi dari begitu banyak peserta sidang, khususnya pada tiga hari pertama. Banyak interupsi yang asal-asalan, tidak relevan, kekanak-kanakan, kocak, konyol, menjengkelkan, naif, dan terkadang memuakkan. Kelompok Bagito melukiskan fenomena itu dengan tepat:

> Suasana itu diperlucu lagi dengan para anggota yang berebut *mencet* tombol *mike*, mirip anak-anak yang baru mendapat mainan *anyar* dibarengi teriakan, "interupsi ... interupsi ... pimpinan hey, pimpinan hey ...!" Seru, norak, kampungan, ingin menang sendiri, semua terlihat langsung. Bahkan ada anggota Majelis yang enak aja *nyelonong ngomong* di saat orang lain bicara. Dia juga *ngablak* saja *ngomong*, walaupun pimpinan sidang—yang memang lucu itu—belum memberinya waktu bicara.[29]

Sebuah kartun melukiskan antara lain beberapa peserta Sidang Umum MPR yang berupaya menyatakan eksistensi-diri mereka dengan mengacungkan tangan (untuk melakukan interupsi) dalam sidang lembaga yang terhormat itu, yang dijawab oleh ketua sidang dengan: "Apanya yang diinterupsi ngomong saja belum."[30]

**FIGUR 1.2** Kartun "Komunikasi sebagai eksistensi-diri."
SUMBER: *Kompas*, 5 Oktober 1999.

## Untuk kelangsungan hidup, memupuk hubungan, dan memperoleh kebahagiaan

Sejak lahir, kita tidak dapat hidup sendiri untuk mempertahankan hidup. Kita perlu dan harus berkomunikasi dengan orang lain, untuk memenuhi kebutuhan biologis kita seperti makan dan minum, dan memenuhi kebutuhan psikologis kita seperti sukses dan kebahagiaan. Para psikolog berpendapat, kebutuhan utama kita sebagai manusia, dan untuk menjadi manusia yang sehat secara rohaniah, adalah kebutuhan akan hubungan sosial yang ramah, yang hanya bisa terpenuhi dengan membina hubungan yang baik dengan orang lain. Abraham Maslow menyebutkan bahwa manusia punya lima kebutuhan dasar: kebutuhan fisiologis, keamanan, kebutuhan sosial, penghargaan-diri, dan aktualisasi-diri. Kebutuhan dasar harus dipenuhi sebelum kebutuhan sekunder diupayakan. Kita mungkin sudah mampu memenuhi kebutuhan fisiologis dan keamanan untuk bertahan hidup. Kini kita ingin memenuhi kebutuhan sosial, penghargaan-diri, dan aktualisasi-diri. Kebutuhan ketiga dan keempat khususnya meliputi keinginan untuk memperoleh rasa aman lewat rasa memiliki dan dimiliki, pergaulan, rasa diterima,

memberi dan menerima persahabatan. Komunikasi akan sangat dibutuhkan untuk memperoleh dan memberi informasi yang dibutuhkan, untuk membujuk atau mempengaruhi orang lain, mempertimbangkan solusi alternatif atas masalah dan mengambil keputusan, dan tujuan-tujuan sosial serta hiburan.[31]

Komunikasi, dalam konteks apa pun, adalah bentuk dasar adaptasi terhadap lingkungan. Menurut Rene Spitz, komunikasi (ujaran) adalah jembatan antara bagian luar dan bagian dalam kepribadian: "Mulut sebagai rongga utama adalah jembatan antara persepsi dalam dan persepsi luar; ia adalah tempat lahir semua persepsi luar dan model dasarnya; ia adalah tempat transisi bagi perkembangan aktivitas intensional, bagi munculnya kemauan dari kepasifan."[32]

Perilaku komunikasi pertama yang dipelajari manusia berasal dari sentuhan orangtua sebagai respons atas upaya bayi untuk memenuhi kebutuhannya. Orangtua menentukan upaya mana yang akan diberi imbalan, dan anak segera belajar merangsang dorongan itu dengan menciptakan perilaku mulut yang memuaskan si pembelai. Dengan kata lain, si anak membalas belaian orangtuanya. Anak cepat beradaptasi terhadap ibunya sendiri. Berdasarkan respons anak yang berulang, sang ibu akhirnya dapat membedakan suara anaknya, apakah sang anak marah, sakit, lapar, kesepian, atau sekadar bosan. Pesan-pesan ini sulit dipahami oleh orang yang bukan ibunya.[33]

Pada tahap itu, komunikasi ibu dan anak masih sederhana. Komunikasi anak hanya memadai bagi lingkungannya yang terbatas. Pada tahap selanjutnya, anak memasuki lingkungan yang lebih besar lagi: kerabat, keluarga, kelompok bermain, komunitas lokal (tetangga), kelompok sekolah, dan seterusnya. Ketika anak memasuki sekolah, ia harus mengembangkan keterampilan baru untuk beradaptasi dengan lingkungan baru dan lebih luas, dan terutama untuk memenuhi kebutuhan intelektual dan sosialnya. Ketika anak itu dewasa dan mulai memasuki dunia kerja, lebih banyak lagi keterampilan komunikasi yang ia butuhkan untuk mempengaruhi atau meyakinkan orang lain, termasuk penguasaan bahasa asing misalnya, yang kesemuanya itu merupakan sarana untuk mencapai keberhasilan. Ringkasnya, komunikasi itu penting bagi pertumbuhan sosial, sebagaimana makanan penting bagi pertumbuhan fisik.

Melalui komunikasi pula kita dapat memenuhi kebutuhan emosional kita dan meningkatkan kesehatan mental kita. Kita belajar makna cinta, kasih sayang, keintiman, simpati, rasa hormat, rasa bangga, bahkan irihati, dan kebencian. Melalui komunikasi kita dapat mengalami berbagai kualitas perasaan itu dan membandingkannya antara perasaan yang satu dengan perasaan lainnya. Karena itu tidak mungkin kita dapat mengenal cinta bila kitapun tidak mengenal benci. Kita tidak akan mengenal makna pelecehan bila kita tidak mengenal makna penghormatan. Lewat umpan balik orang lain kita memperoleh informasi bahwa kita orang yang sehat secara jasmaniah dan rohaniah, dan bahwa kita orang yang berharga. Penegasan orang lain atas diri kita membuat kita merasa nyaman dengan diri-sendiri dan percaya-diri. Pernahkah Anda memasuki sebuah tempat dan menemukan bahwa orang-orang yang Anda kenal tidak mempedulikan Anda dan menganggap Anda orang asing atau tidak ada? Penyangkalan mereka atas eksistensi kita membuat kita merasa tidak nyaman, bukan?

Untuk memperoleh kesehatan emosional, kita harus memupuk perasaan-perasaan positif dan mencoba menetralisasikan perasaan-perasaan negatif. Orang yang tidak pernah memperoleh kasih sayang dari orang lain akan mengalami kesulitan untuk menaruh perasaan itu terhadap orang lain, karena ia sendiri tidak pernah mengenal dan merasakan perasaan tersebut. Kita hanya bisa mengeksternalisasikan suatu makna, gagasan, atau perasaan yang kita internalisasikan dari lingkungan kita. Begitulah, dalam kehidupan sehari-hari, secara sadar ataupun tidak, kita sering mengucapkan "Selamat pagi," "Halo," "Assalamu'alaikum," "Apa kabar?" menanyakan keadaan keluarga, pekerjaan, mengomentari cuaca, atau menganggukkan kepala, melambaikan tangan, menepuk bahu, atau bersalaman, untuk setidaknya mengakui kehadiran orang lain, untuk menunjukkan bahwa kita ramah, dan untuk menumbuhkan atau memupuk kehangatan dengan orang lain. Komunikasi itulah yang disebut komunikasi fatik (*phatic communication*).[34]

Komunikasi sosial mengisyaratkan bahwa komunikasi dilakukan untuk pemenuhan-diri, untuk merasa terhibur, nyaman dan tenteram dengan diri-sendiri dan juga orang lain. Dua orang dapat berbicara berjam-jam, dengan topik yang berganti-ganti, tanpa mencapai tujuan yang pasti. Pesan-pesan yang mereka pertukarkan mungkin hal-hal yang remeh, namun pembicaraan itu membuat keduanya merasa senang. Para psikolog menunjukkan kepada kita bahwa

banyak perilaku manusia itu dimotivasi oleh kebutuhan untuk menjaga keseimbangan emosional atau mengurangi ketegangan internal dan rasa frustrasi. Kita bisa memahami mengapa seseorang yang mengemukakan persoalan pribadinya kepada orang lain yang dipercayainya merasa beban emosionalnya berkurang. Komunikasi fatik semacam ini dapat sekaligus berfungsi sebagai mekanisme untuk menunjukkan ikatan sosial dengan orang yang bersangkutan, apakah sebagai sahabat, teman sejawat, kerabat, mantan dosen, dan sebagainya. Sapaan "Hei, ke mana saja kamu selama ini?" terhadap orang yang lama tidak kita jumpai menyenangkan diri-sendiri dan orang yang kita sapa serta sekaligus menunjukkan bahwa kita punya ikatan sosial tertentu dengan orang itu.

Bila seseorang bertanya, "Apa kabar?" atau "Bagaimana keadaan Anda?" kepada kita, kita tidak menjawabnya seperti kalau kita ditanya seorang dokter. Hampir otomatis, jawaban kita adalah "Baik." Bila jawaban yang kita berikan adalah jawaban yang sesungguhnya, kita mungkin akan dianggap orang aneh, tidak tahu sopan santun, atau ingin bergurau, seperti jawaban, "Aduh, saya lagi pusing (atau sakit koreng, ambeien, jantung, dan sebagainya) nih," "Saya lagi *bokek*," atau "Dibandingkan dengan siapa? Dengan Anda atau istri saya?"

Sering kita bertanya kepada seseorang, untuk sekadar mengakui kehadirannya, bukan untuk mengetahui jawabannya. ("*Udah tau nanya*!"). Misalnya, sapaan "Sekolah, Dik?" kepada seorang pelajar putri berseragam abu-abu yang pagi-pagi bergegas di jalan, atau "Dari pasar, Bu?" kepada seorang tetangga yang baru turun dari becak yang membawa sayur-sayuran. Di kalangan orang Melayu Riau, di Pekanbaru khususnya, orang biasa menjawab, "Tak *ade*," untuk sapaan-sapaan seperti, "Ke mana?" "Kerja apa sekarang?" "Banyak dapat ikan?" Jawaban itu bukan berarti bohong atau nol, melainkan kebiasaan untuk tidak menonjolkan diri dan untuk menjaga harmoni.[35]

Dalam komunikasi fatik, pokok pembicaraan atau kata-kata tidaklah penting, seperti yang dilukiskan pengalaman nyata seorang pebisnis Amerika yang berkunjung ke Eropa untuk pertama kalinya.

> Pria Amerika ini sedang makan siang, dan duduk di dekat seorang pria Prancis. Tidak seorang pun bisa berbicara bahasa "teman" makannya, namun keduanya saling menyapa dengan

> senyum. Ketika pelayan menyuguhkan minuman anggur (*wine*), pria Prancis mengangkat gelasnya dan berkata, "*Bon appetit*!" Pria Amerika tidak mengerti ucapan itu dan menjawab, "Ginzberg." Tidak ada kata lain yang mereka ucapkan saat itu. Malam itu, dalam acara makan malam, keduanya bertemu lagi dan duduk di meja yang sama. Sekali lagi pria Prancis menyapa pria Amerika dengan ucapan "*Bon appetit*!" ketika ia mengangkat gelas yang berisi *wine*. Lagi pria Amerika itu menjawab, "Ginzberg." Pelayan memperhatikan pertukaran sapaan yang ganjil ini, dan setelah makan malam, mengajak pria Amerika itu meminggir untuk menjelaskan bahwa pria Prancis itu bukan memberitahukan namanya, melainkan mengucapkan selamat makan. Hari berikutnya pria Amerika itu sengaja makan siang bersama pria Prancis itu lagi agar ia dapat memperbaiki kekeliruannya. Pria Amerika berinisiatif mengangkat gelas minuman dan berkata, "*Bon appetit*!" yang dijawab oleh pria Prancis dengan bangga, "Ginzberg."[36]

Melalui komunikasi dengan orang lain, kita dapat memenuhi kebutuhan emosional dan intelektual kita, dengan memupuk hubungan yang hangat dengan orang-orang di sekitar kita. Tanpa pengasuhan dan pendidikan yang wajar, manusia akan mengalami kemerosotan emosional dan intelektual. Kebutuhan emosional dan intelektual itu kita peroleh pertama-tama dari keluarga kita, lalu dari orang-orang dekat di sekeliling kita seperti kerabat dan kawan-kawan sebaya, dan barulah dari masyarakat umumnya, termasuk sekolah dan media massa seperti surat kabar dan televisi. Khususnya dalam lingkungan keluarga, kebutuhan biologis, emosional dan intelektual anak bisa dipenuhi dengan tindakan anggota keluarga lainnya, terutama orangtua. Pada gilirannya kebutuhan suatu keluarga juga akan dipenuhi oleh pihak lainnya, dan kebutuhan mereka bersama-sama sebagai suatu komunitas juga akan dipenuhi oleh komunitas lainnya, begitulah seterusnya. Semua kerjasama untuk mencapai kesejahteraan itu pertama-tama dan terutama dilakukan lewat komunikasi.

Orang yang tidak memperoleh kasih sayang dan kehangatan dari orang-orang di sekelilingnya cenderung agresif. Pada gilirannya agresivitas ini melahirkan kekerasan terhadap orang lain, seperti ditunjukkan berbagai penelitian. Misalnya, Philip G. Zimbardo melakukan penelitian ekstensif di Amerika Serikat tentang hubungan antara anonimitas (keterasingan) dan agresi

(kekerasan). Ia dan kawan-kawannya meninggalkan sebuah mobil tanpa pelat nomor dan tanpa kap di sebuah jalan di Palo Alto, California, juga meninggalkan mobil serupa di sebuah jalan di daerah Bronx, New York, yang penduduknya tidak saling mengenal dan terasing antara satu dengan lainnya. Dalam dua kasus itu masing-masing mobil berwarna putih dan ditempatkan di daerah kelas menengah dekat sebuah universitas besar.

Di Palo Alto mobil tersebut tidak dijamah siapa pun selama seminggu lebih, kecuali seseorang yang lewat merendahkan kap mobil agar mesin mobil tidak basah. Di Bronx dalam beberapa jam saja dan pada siang hari bolong orang-orang dewasa dan anak-anak muda mempreteli onderdil mobil yang masih bisa dipakai dan dijual. Tidak ada orang yang mempedulikan perilaku mereka. Berikutnya, anak-anak memecahkan kaca depan dan kaca belakang mobil, lalu orang-orang dewasa menghantam mobil itu dengan batu, pipa dan palu. Dalam waktu kurang dari tiga hari mobil itu menjadi barang rongsokan yang hancur tanpa bentuk. Kejadian itu menunjukkan betapa keterasingan yang dialami seseorang cenderung membuatnya berperilaku agresif, dan bahkan brutal.[37]

Lebih jauh lagi, komunikasi juga telah dihubungkan bukan hanya dengan kesehatan psikis, tetapi juga kesehatan fisik. Seperti ditunjukkan Sommer[38] berdasarkan berbagai sumber yang diperolehnya, orang-orang yang memperoleh dukungan sosial yang tinggi mempunyai kemungkinan lebih rendah untuk terserang penyakit jantung, kanker, kemangkiran, dan dirawat di rumah sakit. Sebaliknya, marjinalitas sosial berkaitan dengan kemungkinan lebih tinggi terkena penyakit jantung, kanker, depresi, darah tinggi, *arthritis, schizophrenia, tuberculosis*, dan kematian. Suatu studi atas 2320 pria yang selamat dari penyakit infark jantung (*myocardial infarction*) menemukan bahwa orang-orang yang terisolasi secara sosial dan menderita stres tinggi menunjukkan tingkat kematian empat kali lebih tinggi yang tidak dapat dijelaskan oleh faktor risiko fisik dan akses terhadap perawatan medis.

Penelitian selama lebih dari 10 tahun secara ajeg menunjukkan hubungan yang erat antara stres dan penyakit akut. Terdapat cukup data yang secara jelas menghubungkan ciri-ciri kepribadian sebagai faktor risiko yang menimbulkan penyakit kanker dan penyakit jantung. Orang yang lebih mandiri, kalem dalam menghadapi stres

dan mengambil keputusan seraya tetap optimistik, mempunyai kemungkinan lebih rendah untuk terkena kanker dan penyakit jantung. Orang yang menekan emosinya dan merasa tak berdaya dalam menghadapi stres lebih rentan terhadap kanker, sedangkan orang yang agresif dan bereaksi terhadap stres dengan respons emosional yang berlebihan lebih mungkin terkena penyakit jantung.

Sommer juga mengemukakan, terdapat hubungan antara sistem saraf pusat dan sistem kekebalan. Itu terjadi via sistem saraf otonomik dan sistem peredaran darah. Penjelasannya cukup rumit. Akan tetapi, cukuplah dikatakan bahwa stres psikologis yang kronis mempunyai efek yang merugikan fungsi kekebalan, sementara intervensi psikologis, seperti tertawa, relaksasi dan meditasi, serta olahraga yang cukup mempunyai efek positif terhadap fungsi kekebalan. *New England Journal of Medicine* melaporkan tahun 1991 bahwa stres psikologis berkaitan dengan peningkatan risiko terkena pilek akut yang disebabkan lima virus yang berbeda.

Stewart menunjukkan bahwa orang yang terkucil secara sosial cenderung lebih cepat mati. Selain itu, kemampuan berkomunikasi yang buruk ternyata mempunyai andil dalam penyakit jantung koroner, dan kemungkinan terjadinya kematian naik pada orang yang ditinggalkan mati oleh pasangan hidupnya.[39] Surat kabar *The Age* (24 Desember 1998) dengan judul "*Get A Wife ... for a Longer Life*" menunjukkan, di Australia ternyata pria maupun wanita yang menikah hidup lebih lama daripada yang tidak menikah atau yang bercerai. Namun kaum pria lebih "diuntungkan" karena pria berusia 20-69 tahun yang tidak menikah angka kematiannya dua sampai empat kali lebih banyak daripada pria yang menikah.[40]

Jauh sebelum itu, Kaisar Frederick II, penguasa Romawi abad ke-13, membuat percobaan dengan memasukkan sejumlah bayi ke laboratorium. Anak-anak itu dimandikan dan disusui oleh ibu-ibu, namun bayi-bayi itu tidak diajak berbicara. Ia ingin mengetahui apakah bayi-bayi itu akan berbicara dalam bahasa Hebrew, atau Yunani, atau Latin, atau Arab, atau bahasa orangtua yang telah melahirkan mereka. Upaya tersebut sia-sia karena semua bayi itu mati. Mereka tak dapat hidup tanpa belaian, wajah riang, dan kata-kata sayang ibu angkat mereka.[41]

Pada tahun 1945 Rene Spitz melaporkan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kesehatan bayi-bayi yang jarang memperoleh belaian manusia akan mengalami kemerosotan dan menderita

penyakit yang mengancam jiwa mereka. Tahun 1957 J.D. French melaporkan temuan penelitian yang menunjukkan bahwa kelangkaan rangsangan emosional dan sensoris menimbulkan kemunduran pada struktur otak manusia, yang pada gilirannya mengakibatkan kekurangan gizi, dan akhirnya dapat berujung pada kematian. Sementara itu, Eric Berne mengembangkan suatu teori hubungan sosial yang ia sebut *Transactional Analysis* (1961). Teorinya berdasarkan hasil penelitian mengenai keterlantaran indrawi (*sensory deprivation*) yang menunjukkan bahwa bayi-bayi yang kekurangan belaian dan hubungan manusiawi yang normal menunjukkan tanda-tanda kemerosotan fisik dan mental yang bisa berakibat fatal. Ia menyimpulkan bahwa sentuhan emosional dan indrawi itu penting bagi kelangsungan hidup manusia. Ia menyimpulkan teorinya dengan ungkapan bahwa *"If you are not stroked, your spinal cord will shrivel up"* (Jika engkau tidak mendapatkan belaian, urat saraf tulang belakangmu akan layu).[42]

Menurut Berne dalam bukunya *Games People Play* (1964), belaian (*stroke*) adalah istilah umum untuk kontak fisik intim yang praktiknya dapat mengambil berbagai bentuk. Sebagian orang secara harfiah membelai seorang bayi; sebagian lagi memeluknya atau menepuknya, sementara lainnya lagi mencubitnya atau menyentuhnya dengan ujung jari. Menurut Berne, dalam arti luas, belaian mengisyaratkan pengakuan atas kehadiran orang lain. Karena itu, belaian dapat digunakan sebagai unit dasar tindakan sosial.[43]

Kaitan erat antara komunikasi yang manusiawi (tulus, hangat, dan akrab) dengan harapan hidup dipertegun oleh penelitian mutakhir yang dilakukan Michael Babyak dari Universitas Duke, dan beberapa kawannya dari beberapa universitas lain di Amerika Serikat. Melalui penelitian yang mengambil 750 orang kulit putih dari kelas menengah sebagai sampel, dan memakan waktu 22 tahun, Babyak dan rekan-rekannya menemukan bahwa orang-orang yang memusuhi orang lain, mendominasi pembicaraan, dan tidak suka berteman, berpeluang 60% lebih tinggi menemui kematian pada usia dini dibandingkan dengan orang-orang yang berperilaku sebaliknya: ramah, suka berteman, dan berbicara tenang.[44] Sebuah tim peneliti lain di rumah sakit Lehigh Valley Pennsylvania, Amerika Serikat, menemukan bahwa orang yang gampang marah, menyimpan perasaan bermusuhan, suka bersikap sinis, agresif berkaitan erat dengan peningkatan kematian akibat penyakit infark jantung.[45]

Tidak sulit menduga bahwa watak tertentu menimbulkan respons

tubuh tertentu pula. Misalnya kita bisa melihat reaksi tubuh bagian luar orang yang sedang marah: muka merah, mata melotot dan berwarna merah, tubuh gemetar, berkeringat, dan sebagainya. Dalam konteks ini, Babyak dan kawan-kawannya menduga bahwa orang-orang dari golongan pertama tadi secara kronis lebih cepat dibangkitkan dan terkena stres. Hal itu membuat mereka menghasilkan lebih banyak hormon stres yang merugikan dan lebih berisiko terkena penyakit jantung. Semua hasil penelitian di atas sebenarnya memperkuat ucapan Nabi Muhammad SAW—sang ilmuwan sejati—14 abad yang lalu, bahwa silaturahmi memperpanjang usia (dan memperluas rezeki).[16]

## FUNGSI KEDUA: KOMUNIKASI EKSPRESIF

Erat kaitannya dengan komunikasi sosial adalah komunikasi ekspresif yang dapat dilakukan baik sendirian ataupun dalam kelompok. Komunikasi ekspresif tidak otomatis bertujuan mempengaruhi orang lain, namun dapat dilakukan sejauh komunikasi tersebut menjadi instrumen untuk menyampaikan perasaan-perasaan (emosi) kita. Perasaan-perasaan tersebut dikomunikasikan terutama melalui pesan-pesan nonverbal. Perasaan sayang, peduli, rindu, simpati, gembira, sedih, takut, prihatin, marah dan benci dapat disampaikan lewat kata-kata, namun terutama lewat perilaku nonverbal. Seorang ibu menunjukkan kasih sayangnya dengan membelai kepala anaknya. Seorang atasan menunjukkan simpatinya kepada bawahannya yang istrinya baru meninggal dengan menepuk bahunya.

Orang dapat menyalurkan kemarahan dengan mengumpat, berkecak pinggang, mengepalkan tangan seraya memelototkan matanya. Mahasiswa memprotes kebijakan penguasa negara atau penguasa kampus dengan melakukan demonstrasi, unjuk rasa, mogok makan atau aksi diam. Chauhadry Tahir, seorang penjaga toko, membakar dirinya di jalan utama di Islamabad hari Sabtu, 17 April 1999, sebagai aksi protes terhadap pengadilan yang mengusirnya dari toko tempat ia mencari nafkah.[17]

Perasaan bahkan juga bisa diungkapkan dengan memberi bunga, misalnya sebagai tanda cinta atau kasih sayang atau ketika kita ingin menyatakan selamat kepada orang yang berulang tahun,

lulus menjadi sarjana, atau menikah, atau juga menyatakan simpati dan duka-cita kepada orang yang salah satu anggota keluarganya meninggal dunia. Akan tetapi, kita harus hati-hati dengan jenis bunga yang kita bawa. Di Austria mawar merah adalah lambang cinta romantik. Di negara kita bunga kemboja sering diasosiasikan dengan bunga kuburan sehingga tidak banyak orang yang menanamnya di halaman rumah, apa lagi diberikan kepada orang yang sedang ulang tahun, meskipun di Bali bunga ini lazim ditanam di halaman rumah dan juga digunakan untuk sesaji.

Emosi kita juga dapat kita salurkan lewat bentuk-bentuk seni seperti puisi, novel, musik, tarian, atau lukisan. Puisi "Aku" karya Chairil Anwar mengekspresikan kebebasannya dalam berkreasi. Novel *Saman*[48] karya Ayu Utami mengekpresikan semangat anak muda yang banyak terlibat dalam Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM). Cerpen-cerpen Helvy Tiana Rosa bernapaskan Islam yang dimuat dalam antologi cerpennya *Ketika Mas Gagah Pergi*[49] dan dalam *Sembilan Mata Hati*[50] mengekspresikan keprihatinannya akan nasib umat Islam yang tertindas di berbagai pelosok dunia dan semangat jihadnya yang menggelegak.

Harus diakui, musik juga dapat mengekspresikan perasaan, kesadaran, dan bahkan pendangan hidup (ideologi) manusia. Itu sebabnya pertunjukan musik Iwan Fals yang lirik-liriknya bermuatan kritik atau sindiran terhadap penguasa sering dilarang pihak berwajib selama era Orde Baru. Orang memang telah menggunakan sarana hiburan berabad-abad untuk tujuan propaganda. Selama revolusi Prancis, misalnya, digunakan juga musik, selain teater, permainan, festival dan surat kabar, untuk menggalang kekuasaan.[51] Lagu-lagu perjuangan Indonesia, meskipun menghibur dan estetis, juga mengandung imbauan kepada rakyat untuk berjuang merebut dan mempertahankan kemerdekaan. Lagu "Maju Tak Gentar" dan "Halo-Halo Bandung" khususnya, mengekspresikan perjuangan dan semangat kepahlawanan. Belakangan, di kalangan masyarakat, ada gurauan bahwa lagu "Maju Tak Gentar," "Padamu Negeri," dan "Di sini Senang" (atau "Sorak Sorai Bergembira") berturut-turut merupakan "lagu kebangsaan" (ekspresi) tentara berpangkat rendah (tamtama, prajurit), perwira menengah, dan perwira tinggi TNI. Menarik pula bahwa ternyata ke tujuh-belas *pupuh* Sunda melambangkan suasana hati yang berlainan. *Asmarandana* melambangkan rasa berahi; *dangdanggula* melambangkan kegembiraan; *kinanti* melambangkan penantian; *maskumambang*

melambangkan kesedihan; *pangkur* melambangkan kemarahan; dan *sinom* melambangkan asmara.

Lukisan pun sering mengekspresikan perasaan pelukisnya. Anda masih ingat lukisan-lukisan Raden Saleh yang warna-warnanya suram. Para pengamat menafsirkan warna-warna itu menggambarkan suasana kejiwaan Raden Saleh yang "prihatin dan tertekan" dalam mengalami masa penjajahan dan menyaksikan kaumnya tertindas oleh penjajah (abad ke-19), sementara lukisan-lukisan karya pelukis abad ke-20 Affandi dengan polesan-polesan cat yang "melotot" dan didominasi warna-warna dasar yang menyala mengekspresikan nuansa jiwanya yang impulsif, dinamis dan dalam pencarian makna hidup tak berkesudahan. Bentuk-bentuk seni itu jelas mengekspresikan suasana kejiwaan dan semangat zaman pelukisnya.

Akan halnya tari-tarian, salah satu tarian yang secara simbolik mengekspresikan kesadaraan atau perasaan penarinya adalah Tari *Baluse*, yakni tarian perang ala Nias yang dilakukan sekelompok pria. Tarian ini sebenarnya merupakan simbol perlawanan terhadap penjajah dan ketidakadilan. Tarian ini pernah ditampilkan sekitar 30 orang di Gedung DPRD dan Kantor Gubernur Sumatera Utara, Medan, Desember 1999, sebagai ungkapan rasa rakyat Nias untuk memperoleh kehidupan yang lebih baik dan bebas dari keterbelakangan, menyertai unjuk rasa yang dilakukan 150 orang Nias dari Gunung Sitoli (Kabupaten Nias) dan dari Medan. Dengan mengenakan busana perang, masing-masing penari menggenggam sebilah pedang di tangan kanan dan perisai di tangan kiri dan mengayun-ayunkan pedang tersebut sambil melompat tiga langkah ke belakang, tiga langkah ke depan. Sementara itu, seorang lain melantunkan lagu perang Nias, disahuti oleh semua penari, sekali-sekali ditimpali hentakan kaki yang mengikuti irama lagu yang dinyanyikan.[52]

Teater yang disutradarai W.S. Rendra, N. Riantiarno, atau Ratna Sarumpaet dalam tiga dekade terakhir abad ke-20 tidak jarang mengekspresikan protes atau kritik masyarakat, misalnya rakyat kecil yang ditindas penguasa. Mereka berkali-kali tidak memperoleh izin untuk mengadakan pertunjukan drama mereka. W.S. Rendra khususnya mengekspresikan keberpihakannya kepada rakyat kecil dan kritiknya terhadap penguasa lewat sejumlah drama (misalnya "Perjuangan Suku Naga," "Panembahan Reso," "Menunggu Godot," dan "Mastodon dan Burung Kondor.") Sebuah

drama kontemporer yang menyatakan keprihatinan rakyat berjudul "Ketika Kita Kaku" karya Arman Dewarti yang dipertunjukkan dalam *Makassar Arts Forum* 1999 di Makassar menggambarkan nasib perempuan yang selalu menjadi korban terparah dari tindak kekerasan yang terjadi di berbagai tempat, karena mereka juga kehilangan martabat sebagai manusia selain kehilangan harta benda.[53]

## FUNGSI KETIGA: KOMUNIKASI RITUAL

Erat kaitannya dengan komunikasi ekspresif adalah komunikasi ritual, yang biasanya dilakukan secara kolektif. Suatu komunitas sering melakukan upacara-upacara berlainan sepanjang tahun dan sepanjang hidup, yang disebut para antropolog sebagai *rites of passage*, mulai dari upacara kelahiran, sunatan, ulang tahun (nyanyi *Happy Birthday* dan pemotongan kue), pertunangan (melamar, tukar cincin), *siraman*, pernikahan (*ijab-qabul*, *sungkem* kepada orang-tua, *sawer*, dan sebagainya), ulang tahun perkawinan, hingga upacara kematian. Dalam acara-acara itu orang mengucapkan kata-kata atau menampilkan perilaku-perilaku simbolik. Ritus-ritus lain seperti berdoa (salat, sembahyang, misa), membaca kitab suci, naik haji, upacara bendera (termasuk menyanyikan lagu kebangsaan), upacara wisuda, perayaan lebaran (Idul Fitri) atau Natal, juga adalah komunikasi ritual. Mereka yang berpartisipasi dalam bentuk komunikasi ritual tersebut menegaskan kembali komitmen mereka kepada tradisi keluarga, komunitas, suku, bangsa, negara, ideologi, atau agama mereka.

Salat kaum Muslim yang mengarah ke Ka'bah melambangkan kesatuan dan persatuan umat Muslim yang ber-Tuhan satu (Allah). Dalam upacara haji, pakaian ihram berwarna putih dan tidak dijahit yang dikenakan jamaah pria melambangkan kesedarajatan seluruh umat manusia, sedangkan *jumrah* (melempar pilar dengan sejumlah kerikil di Mina) melambangkan pengusiran setan yang dilakukan Nabi Ibrahim dulu dengan melempar setan itu (yang kini dilambangkan pilar) dengan kerikil. Orang-orang Katolik memakan roti dan meminum anggur yang melambangkan daging dan darah Yesus dalam misa mereka untuk juga—secara simbolik—turut merasakan penderitaan Sang Juru Selamat. Pada Pekan

Suci Perayaan Paskah secara Katolik di Vatikan, (mendiang) Paus Yohannes Paulus II lazim membasuh dan mencium kaki seorang pastor, satu di antara kedua belas Pastor terpilih. Ciuman Paus itu merupakan tradisi setiap Kamis Putih, satu dari empat hari utama Perayaan Paskah untuk memperingati perjamuan terakhir Yesus dengan kedua belas muridnya sebelum ia mati disalib.[54] Di Indonesia, beberapa organisasi keagamaan (Islam) atau partai politik mengadakan acara istighosah untuk mendoakan agar pemimpin mereka menjadi pemimpin bangsa, agar para pemimpin diberi petunjuk, atau agar bangsa Indonesia terhindar dari bencana nasional.

Fungsi ritual juga tampak dalam acara pelamaran yang dilakukan keluarga calon mempelai pria kepada keluarga calon mempelai wanita. Wakil keluarga pria meminta kesediaan dari keluarga calon mempelai wanita agar putri mereka dijadikan istri calon mempelai pria, dan keluarga calon mempelai wanita kemudian memenuhi permintaan itu. Dan kita tahu peristiwa itu hanya sekadar "sandiwara," karena sebenarnya sebelum pelamaran itu berlangsung, kedua keluarga sudah sepakat akan rencana anak-anak mereka untuk menempuh hidup baru. Dalam upacara perkawinan adat Sunda, adegan pengantin wanita membersihkan kaki pengantin pria setelah pengantin pria menginjak telor mentah melambangkan kesetiaan dan pengabdian istri kepada suami, dan kesediaan untuk memperoleh bimbingannya, sementara *huap lingkung* (saling menyuapi makanan, biasanya daging ayam) melambangkan bahwa suami-istri harus harmonis, saling membutuhkan, saling memberi dan menerima, dan saling menyayangi.

Komunikasi ritual sering juga bersifat ekspresif, menyatakan perasaan terdalam seseorang. Orang menziarahi makam Nabi Muhammad, bahkan menangis di dekatnya, untuk menunjukkan kecintaannya kepadanya. Para siswa yang menjadi pasukan pengibar bendera pusaka (paskibraka) mencium bendera merah putih, sering dengan berlinang airmata, dalam pelantikan mereka, untuk menunjukkan rasa cinta mereka kepada nusa dan bangsa, terlepas dari apakah kita setuju terhadap perilaku mereka atau tidak.

Sebagian respons kita terhadap (lambang) cinta, keluarga, negara, dan agama—untuk menyebut beberapa hal saja yang terpenting dalam kehidupan kita—mungkin tidak kita sadari. Respons manusia dalam menanggapi lambang-lambang ini tidak jarang bersifat

ekstrem dan tidak masuk akal bagi kebanyakan orang, misalnya sepasang kekasih yang sama-sama bunuh diri karena hubungan mereka tidak direstui salah satu atau kedua pihak orangtua, atau individu yang melakukan pemboman bunuh-diri untuk membunuh seseorang atau sekelompok orang tertentu yang mereka anggap musuh. Hal ini misalnya sering dilakukan orang Palestina terhadap orang Israel. Bunuh-diri ala Jepang (*harakiri*) bahkan merupakan upacara yang lebih terencana lagi. Tradisi merobek perut sendiri dengan senjata tajam ini dulu dilakukan kaum Samurai Jepang atau berdasarkan keputusan pengadilan sebagai pengganti hukuman mati. Beberapa pejabat atau tokoh Jepang masa kini yang melakukan kesalahan mengikuti jejak kaum samurai tersebut untuk menebus rasa bersalah mereka dan untuk menunjukkan tanggung jawab mereka atas kesalahan yang dilakukannya atau bawahannya.

Ritual sering merupakan peristiwa sederhana. Misalnya seorang anak mengatakan, "Bu, Pak, saya pergi," sebelum ia pergi kuliah, sambil menyalami atau mencium tangan orangtuanya. Seseorang mengucapkan selamat pagi kepada atasannya setiap ia masuk kantor atau seseorang mengucapkan selamat tinggal sambil melambaikan tangan ketika ia berpisah dengan orang yang dicintainya di bandar urara. Ritual-ritual kecil itu berfungsi sebagai perekat hubungan antarpribadi.

Seseorang yang memasuki kelompok baru sering harus menjalani upacara untuk secara resmi diterima kelompok tersebut, mulai dari mahasiswa yang harus menjalani perpeloncoan hingga pria dewasa yang memasuki mafia kejahatan. Inisiasi ini misalnya dijalani Joseph M. Valachi, tersangka pembunuh berusia 60 tahun, yang dengan tenang menceritakan sejarah dan metode kejahatan organisasi yang dimasukinya, Cosa Nostra, seperti yang dilaporkan *New York Times*:

> Menurut Valachi, ia dibawa ke dalam sebuah ruangan yang besar, di mana terdapat 30 atau 35 lelaki duduk di tepi sebuah meja panjang.
>
> "Terdapat sepucuk pistol dan sebilah pisau di atas meja," Valachi bersaksi. "Saya duduk di ujung. Mereka mendudukkan saya di sebelah Maranzaro. Saya mengulangi beberapa kata dalam bahasa Sicilia yang diucapkannya."...
>
> "Kamu hidup dengan sepucuk pistol dan sebilah pisau di atas meja."...

Valachi berkata bahwa Maranzaro memberinya selembar kertas dan membakarnya sementara ia memegangnya dengan tangannya.

"Saya mengulangi dalam bahasa Sicilia. 'Inilah cara saya terbakar bila saya mengkhianati organisasi.'" ...

Valachi kemudian menceritakan, para pria di tepi meja itu menghasilkan sebuah nomor dengan menjumlahkan jari jemari yang diacungkan setiap orang antara satu hingga lima jari. Jumlah total itulah yang diambil. Dimulai dengan Maranzaro, jumlah itu kemudian dihitung. Orang yang sesuai dengan nomor akhir itulah yang ditunjuk menjadi *Godfather*-nya Valachi dalam keluarga. Menurut Valachi, undian itu jatuh pada Bonanno.

Valachi kemudian berkata bahwa jarinya ditusuk jarum yang dipegang Bonanno untuk menunjukkan bahwa ia "sedarah" dengan Bonanno. Setelah itu, lanjut Valachi, semua yang hadir berpegangan tangan sebagai tanda ikatan kepada organisasi.

Valachi berkata ia diberi dua aturan dalam organisasi malam itu—satu mengenai kepatuhan kepada organisasi dan satunya lagi janji untuk tidak memiliki istri, saudara perempuan, atau putri anggota lain.

Untuk pertama kalinya, ia berwajah cemberut. "Inilah hal terburuk yang dapat saya lakukan, menceritakan upacara itu," katanya. "Inilah ajal saya, menceritakannya pada kalian dan pers."[55]

Kegiatan ritual memungkinkan para pesertanya berbagi komitmen emosional dan menjadi perekat bagi kepaduan mereka, juga sebagai pengabdian kepada kelompok. Ritual menciptakan perasaan tertib (*a sense of order*) dalam dunia yang tanpanya kacau balau. Ritual memberikan rasa nyaman akan keteramalan (*a sense of predictability*). Bila ritual tidak dilakukan orang menjadi bingung, misalnya bila dua orang bertemu pada hari lebaran dan orang pertama mengulurkan tangan, sedangkan orang kedua sekadar memandangnya, kebingungan dan ketegangan muncul. Bukanlah substansi kegiatan ritual itu sendiri yang terpenting, melainkan perasaan senasib sepenanggungan yang menyertainya, perasaan bahwa kita terikat oleh sesuatu yang lebih besar daripada diri kita sendiri, yang bersifat "abadi," dan bahwa kita diakui dan diterima dalam kelompok (agama, etnik, sosial) kita.

**FIGUR 1.3** Pernikahan sebagai salah satu pemenuhan fungsi komunikasi, yakni komunikasi ritual.
SUMBER: Dok. Pribadi

Maka di penghujung abad ke-20 saya menyaksikan seorang pemuda sarjana ekonomi dari suatu keluarga kelas menengah di Bandung, menangis tersedu-sedu ketika ia diguyuri air yang dihiasi dengan berbagai macam bunga oleh para tetuanya dalam acara *siraman* di teras rumahnya, dua hari sebelum hari pernikahannya, sementara seorang pria di ruang tamu menyenandungkan berbagai nasihat, dan mengingatkan sang pemuda akan masa kecilnya, diiringi lantunan musik Sunda kecapi suling yang menyayat hati.

Kita memang bukan makhluk rasional semata-mata. Bila segala kegiatan manusia harus rasional, mengapa kita harus melakukan upacara pernikahan atau upacara pemakaman? Bukankah upacara-upacara itu sia-sia saja, dan mubazir? Bukankah upacara pernikahan cukup diganti dengan janji atau kesepakatan antara kedua orang calon suami-istri itu, yang dicatat pada selembar kertas atau direkam dalam

suatu kaset? Mengapa orang yang meninggal tidak segera saja dikuburkan? Mengapa si mayat harus dibersihkan dan didandani terlebih dulu? Mengapa harus ada ritual lagi pada saat pemakaman? Agama tentu saja dapat memberikan penjelasan atas pertanyaan-pertanyaan itu. Akan tetapi, selain mengandung makna keagamaan, upacara-upacara itu, upacara pemakaman misalnya, menegaskan kembali tempat manusia dalam masyarakat, keluarga, persahabatan, dan dalam cinta. Hal itu juga menegaskan kembali jati-dirinya, kekhususan hidupnya, kesenjangan yang ia tinggalkan dalam kehidupan orang lain. Seorang manusia bukan seperangkat mesin, dan tidak dapat digantikan sepenuhnya oleh orang lain; setiap manusia itu unik dan keunikannya juga diperingati kembali. Masyarakat menyatakan kepeduliannya kepada setiap anggotanya dan para penerusnya lewat upacara pemakaman. Masyarakat menegaskan kematian seorang manusia dan kesinambungannya, dalam memori dan pengaruh, dalam keluarganya, sahabat-sahabatnya, dan masyarakatnya sendiri. Oleh karena itu, beralasan bila dalam *Hamlet*, karya sastra Shakespeare yang legendaris itu, penutupnya bukanlah kematian sang pangeran, melainkan pemakaman ketentaraan yang simbolik dan orasi yang disampaikan penerus Hamlet, Fortinbras. Makna hidup Hamlet dikemukakan dan kebajikan-kebajikannya dipuji. Ia bukan hanya seorang pangeran, namun pangeran *yang satu ini*, dan kematiannya membuat negerinya kehilangan dia.[56] Dalam masyarakat kita pun, lazimnya hanya kebaikan-kebaikan si mati yang dikemukakan ketika ia dimakamkan, meskipun selama hidupnya ia koruptor besar dan penindas rakyat. Ia bahkan dimakamkan di taman makam pahlawan, dibuatkan patungnya, dan diabadikan namanya menjadi nama gedung atau nama jalan.

Arti pentingnya komunikasi ritual juga tampak pada iklan-iklan untuk menyampaikan duka-cita atas kematian seseorang yang dihormati atau untuk mengenang seseorang tercinta yang telah meninggal dunia bertahun-tahun lalu, yang memberikan imbalan setimpal kepada si pemasang iklan, meskipun si pemasang iklan harus merogoh koceknya ratusan ribu hingga puluhan juta rupiah. Teks dari suatu iklan keluarga yang dimuat suatu surat kabar nasional berbunyi seperti berikut ini: "Dua tahun sudah engkau meninggalkan kami. Kesakitan dan penderitaan telah engkau tinggalkan. Kerjamu telah selesai dan engkau telah kembali kepada Bapa di surga. Namun kenangan indah tentang dirimu tetap hidup dalam kenangan kami selamanya."[57]

Komunikasi ritual ini kadang-kadang bersifat mistik, dan mungkin sulit dipahami orang-orang di luar komunitas tersebut. Suku Aborigin, penduduk asli Australia yang mata pencaharian tradisionalnya adalah berburu dan mengumpulkan makanan, melakukan upacara tahunan untuk memperoleh peningkatan rezeki. Upacara ini dimaksudkan untuk menghormati tanaman dan hewan yang juga berbagi tanah air. Menurut kepercayaan mereka, upacara itu penting dilaksanakan untuk menjamin kelestarian tanaman dan hewan yang menentukan kelangsungan hidup manusia.[58] Contoh lain, para penguasa despotik yang memerintah bangsa Aztec, melakukan upacara mistik yang bahkan meminta pengorbanan manusia, untuk memperoleh kekuasaan mereka.[59]

Hingga kapanpun ritual tampaknya akan tetap menjadi kebutuhan manusia, meskipun bentuknya berubah-ubah, demi pemenuhan jati-dirinya sebagai individu, sebagai anggota komunitas sosial, dan sebagai salah satu unsur dari alam semesta. Salah satu ritual modern adalah olah raga.[60] Sebagaimana dikemukakan Michael Novak dalam bukunya *The Joy of Sports* (1976), olah raga, khususnya kompetisi tingkat dunia, mirip dengan upacara keagamaan. Peristiwa itu mencakup tata cara yang hampir dianggap suci dan harus dipatuhi. Di samping itu, peristiwa itu juga menggunakan lambang-lambang seperti bendera, lagu kebangsaan, kostum, tempat-tempat "suci" yang dikhususkan bagi pemain, pelatih, penonton, juga batasan waktu, dan sebagainya.[61]

## FUNGSI KEEMPAT: KOMUNIKASI INSTRUMENTAL

Komunikasi instrumental mempunyai beberapa tujuan umum: menginformasikan, mengajar, mendorong, mengubah sikap dan keyakinan, dan mengubah perilaku atau menggerakkan tindakan, dan juga menghibur. Bila diringkas, maka kesemua tujuan tersebut dapat disebut membujuk (bersifat persuasif). Komunikasi yang berfungsi memberitahukan atau menerangkan (*to inform*) mengandung muatan persuasif dalam arti bahwa pembicara menginginkan pendengarnya mempercayai bahwa fakta atau informasi yang disampaikannya akurat dan layak diketahui. Ketika seorang dosen menyatakan bahwa ruang kuliah kotor, pernyataannya dapat membujuk mahasiswa untuk membersihkan ruang kuliah tersebut. Bahkan komu-

nikasi yang menghibur (*to entertain*) pun secara tidak langsung membujuk khalayak untuk melupakan persoalan hidup mereka.

Sebagai instrumen, komunikasi tidak saja kita gunakan untuk menciptakan dan membangun hubungan, namun juga untuk menghancurkan hubungan tersebut. Studi komunikasi membuat kita peka terhadap berbagai strategi yang dapat kita gunakan dalam komunikasi kita untuk bekerja lebih baik dengan orang lain demi keuntungan bersama. Komunikasi berfungsi sebagai instrumen untuk mencapai tujuan-tujuan pribadi dan pekerjaan, baik tujuan jangka-pendek ataupun tujuan jangka-panjang. Tujuan jangka-pendek misalnya untuk memperoleh pujian, menumbuhkan kesan yang baik, memperoleh simpati, empati, keuntungan material, ekonomi, dan politik, yang antara lain dapat diraih lewat pengelolaan kesan (*impression management*), yakni taktik-taktik verbal dan nonverbal, seperti berbicara sopan, mengobral janji, mengenakan pakaian necis, dan sebagainya yang pada dasarnya untuk menunjukkan kepada orang lain siapa diri kita seperti yang kita inginkan. Taktik itu misalnya lazim dilakukan politikus yang berkampanye politik.[62]

Sementara itu, tujuan jangka-panjang dapat diraih lewat keahlian komunikasi, misalnya keahlian berpidato, berunding, berbahasa asing ataupun keahlian menulis. Kedua tujuan itu tentu saja berkaitan dalam arti bahwa berbagai pengelolaan kesan itu secara kumulatif dapat digunakan untuk mencapai tujuan jangka-panjang berupa keberhasilan dalam karier, misalnya untuk memperoleh jabatan, kekuasaan, penghormatan sosial, dan kekayaan. Seperti dikatakan Thomas Harrell, seorang profesor bidang bisnis di *Stanford University*, faktor yang paling sering membuat seseorang itu sukses adalah kesukaan berbicara. Harrell mengemukakan bahwa nyatanya para pemimpin besar adalah komunikator besar, seraya mengutip pendapat John Callen bahwa hal terpenting bagi seorang *Chief Executive Officer* (CEO) sesudah keahliannya adalah kemampuan berkomunikasi.[63] Franklin Delano Roosevelt, Winston Churchill, Martin Luther King, Jr., dan Soekarno adalah segelintir saja dari sekian banyak pemimpin besar yang juga komunikator besar itu.

Suatu survei atas para manajer personalia 175 perusahaan besar di bagian barat Amerika menunjukkan bahwa komunikasi lisan dan komunikasi tulisan menempati urutan pertama dan kedua dari 24 kecakapan terpenting yang mempengaruhi kesukse-

san alumni Jurusan Bisnis dalam mendapatkan pekerjaan. Para *Chief Operating Officer* menunjukkan bahwa ada hubungan langsung antara keahlian berkomunikasi pegawai dengan perolehan keuntungan perusahaan.[64] Dalam pada itu, pengamatan jangka-panjang yang dilakukan Schein atas sejumlah lulusan *Massachusetts Institute of Technology* (MIT), yang diwawancarai berkali-kali selama lebih dari 15 tahun, membuktikan bahwa komunikasi efektif merupakan salah satu keahlian penting, bahkan boleh jadi yang terpenting, untuk mencapai keberhasilan dan kebahagiaan hidup. Hal ini berlaku pula bagi orang-orang yang amat pandai, yang mempunyai kemampuan teknis yang amat baik, atau bagi para lulusan sekolah bergengsi. Berdasarkan hasil risetnya, Schein menekankan bahwa kemampuan meningkatkan manfaat komunikasi antarpribadi merupakan keahlian istimewa, tidak hanya bagi pengembangan pribadi dan keluarga, namun juga bagi peningkatan karier.[65]

Sebuah survei lain atas 1000 manajer personalia di Amerika Serikat menunjukkan bahwa tiga keterampilan terpenting bagi kinerja pekerjaan menyangkut komunikasi, yaitu berbicara, mendengarkan, dan menulis. Keterampilan-keterampilan tersebut melebihi pentingnya kecakapan teknis, pengalaman kerja, latar belakang akademik dan rekomendasi.[66] Para pelanggan *Harvard Business Review* menilai kemampuan berkomunikasi sebagai terpenting agar seorang eksekutif dapat dipromosikan, lebih penting daripada ambisi, pendidikan dan kapasitas untuk bekerja keras. Riset selama beberapa dekade secara ajeg menunjukkan bahwa kemampuan berkomunikasi itu penting bagi para manajer. Sementara itu, penelitian selama 20 tahun yang memantau kemajuan para pemegang gelar MBA dari *Stanford University* menunjukkan bahwa lulusan-lulusan yang paling berhasil (yang diukur dengan kemajuan karier dan gaji) berbagi ciri-ciri kepribadian yang menandai komunikator yang baik: keinginan membujuk, minat berbicara dan bekerja dengan orang lain, dan keramahtamahan. Akan tetapi, keberhasilan profesi lain juga bergantung pada komunikasi yang efektif. Departemen Kepolisian Los Angeles menyebutkan bahwa komunikasi yang buruk adalah salah satu alasan paling lazim yang menyebabkan para polisi melakukan kesalahan dalam penembakan. Setelah dua studi menunjukkan bahwa para dokter yang punya keterampilan berkomunikasi yang buruk lebih sering digugat, sebuah tajuk

rencana dalam *Journal of the American Medical Association* mengharapkan lebih banyak kelas komunikasi bagi para dokter.[67]

Uraian di atas menunjukkan bahwa kemampuan berkomunikasi berperan penting untuk mencapai posisi puncak dalam manajemen. Tidak salah bila Kafi Kurnia, seorang pakar pemasaran Indonesia, mengatakan: "Rumus sukses terfokus pada komunikasi. Maklum, zaman ini adalah zaman informasi. Dan informasi pula yang menggerakkan perubahan. Komunikasi yang baik melahirkan transparansi. Kita menjadi lebih terbuka, dan cepat belajar dari kesalahan."[68] Akan tetapi, secara implisit komunikasi juga sebenarnya sama pentingnya dalam karier politik, meskipun penelitian dalam bidang ini tidak seluas dalam bidang bisnis. Kemampuan Amien Rais melakukan komunikasi antarpribadi (yang sering juga disebut melobi, manuver politik, atau bahkan "politik dagang sapi") dalam Sidang Umum MPR 1999 jelas berperan krusial untuk menjadikan dirinya ketua MPR dan pada gilirannya menjadikan Abdurrahman Wahid (Gus Dur) presiden RI, yang dipromosikannya lewat Poros Tengah yang digalang sebelumnya.

Kalau kita perhatikan, peluang Amien Rais untuk menggapai posisi penting dalam struktur pemerintahan memang amat kecil saat itu, sesuai dengan perolehan suara Partai Amanat Nasional (PAN) yang dipimpinnya berdasarkan hasil pemilu 7 Juni 1999. Jumlah suara yang tidak signifikan (di bawah 10%) itu boleh jadi disebabkan gaya komunikasi Amien Rais yang sebelumnya *ceplas-ceplos*, terkesan arogan, diselingi hujatan sana-sini, sehingga menyurutkan orang-orang yang tadinya bersimpati kepadanya untuk memilih PAN dan akhirnya memberikan suara mereka kepada partai lain. Akan tetapi, Amien Rais cepat mengubah strategi komunikasinya. Justru setelah ia menyadari peluangnya yang kecil untuk menempati posisi kunci dalam pemerintahan, ia menjadi lebih kalem, lebih santai, dan lebih bijak dalam berkomunikasi, sementara ia giat melakukan berbagai pendekatan untuk membangun Poros Tengah dan mempromosikan Gus Dur sebagai calon presiden. Ia tidak lagi menghujat ke sana kemari, seperti yang dilakukan sebelumnya. Ketika skandal Bank Bali ramai dibicarakan, Amien juga tidak menghujat seorang (pejabat) pun yang diduga terlibat dalam kasus itu. Titik paling penting tentu saja adalah kesediaannya untuk "merendahkan diri" di hadapan Gus Dur. Tidak terbayangkan sebelumnya bahwa pemimpin

Muhammadiyah akan berperilaku seperti itu di hadapan pemimpin NU, dua organisasi besar Islam yang dikenal "selalu bermusuhan." Gus Dur pun, sebagai manusia, tentu saja tersentuh mendapatkan perlakuan Amien Rais itu. Perubahan persepsi Amien Rais terhadap Gus Dur mengubah persepsi Gus Dur terhadap Amien Rais. Maka tidaklah mengherankan bila pencalonan Amien Rais untuk memperebutkan kursi ketua MPR akhirnya direstui Gus Dur yang tidak memenuhi syarat prosedural untuk dicalonkan sebagai calon ketua MPR.

Jelas, lewat komunikasi, para pemimpin politik harus mengemukakan pandangan di hadapan wakil rakyat, pejabat pemerintah, dan wartawan. Pandangan-pandangan mereka tersebut pada gilirannya akan membangun kredibilitas mereka sebagai pemimpin. Dan itu dilakukan Amien Rais yang membangun kredibilitas politiknya, bukan saja di kalangan partainya sendiri, melainkan di kalangan (anggota-anggota) partai lain, khususnya mereka yang tergabung dalam Poros Tengah, dan bahkan di kalangan pers dan masyarakat umum. Apalagi sebelumnya ia telah punya citra kuat sebagai tokoh reformasi. *Reuters* (3 Oktober 1997) melukiskan Amien Rais sebagai berikut: "*He is very good at working the media," says one Jakarta-based Western diplomat. "He knows how to be controversial and how to phrase things in a way that media can use them.*"[69] Fenomena keberhasilan politik berkat kemampuan berkomunikasi seperti yang dilakukan Amien Rais itu tidaklah eksklusif. Kredibilitas politik serupa sebenarnya juga telah dibangun melalui komunikasi oleh para pemimpin partai di negara-negara demokratis yang memang pada akhirnya mencapai posisi kunci, seperti John F. Kennedy, Jimmy Carter, Ronald Reagan, dan Bill Clinton (di Amerika Serikat), juga Margaret Thatcher, John Major, dan Tony Blair (di Inggris).

Mengapa keahlian berkomunikasi membantu memperoleh sukses pekerjaan? Jawabannya sederhana dan logis. Pekerjaan, apalagi profesi-profesi yang menuntut tindakan berbicara seperti dosen, guru, manajer, politisi, *Public Relations Officer* (PRO), *salesman*, wartawan, atau pengacara, jelas menuntut keahlian berbicara, keahlian berpidato, keahlian bergaul dengan orang lain dan meyakinkan mereka, berunding, dan memimpin rapat. Banyak pemimpin perusahaan mengakui bahwa keahlian komunikasi menentukan produktivitas perusahaan. Lynn Townsend, ketika menjadi presiden Chrysler, berujar: "Komunikasi internal harus diakui sebagai alat penting manajemen yang baik. Ada kebutuhan

khusus bagi setiap manajer untuk memahami bahwa komunikasi yang baik adalah cara untuk mencapai tujuan perusahaan; komunikasi adalah cara membangun kerja tim yang lebih baik, komunikasi adalah cara memperoleh uang."[70]

Eksekutif-eksekutif top perusahaan sering harus berbicara di hadapan bawahan dan memotivasi mereka agar produktif, agar bawahan merasa memiliki kebanggaan akan perusahaan tersebut. Mereka juga harus mengemukakan pandangan di hadapan wakil rakyat, pejabat pemerintah, dan wartawan, yang pada gilirannya akan membangun kredibilitasnya sebagai pemimpin. Maka tidak berlebihan bila Lowell Thomas, penjelajah dan komentator berita terkenal, menekankan pentingnya keterampilan berkomunikasi dengan mengatakan: "Kemampuan berbicara adalah jalan pintas untuk menonjol ... meninggikannya sehingga kerumunan melihat kepala dan bahunya."[71]

Bila di Amerika Serikat, keahlian berkomunikasi membantu keberhasilan karier dan keberhasilan finansial orang-orang seperti Walter Cronkite, Barbara Walters (para penyiar berita), Larry King, Oprah Winfrey, dan Ricky Lake (para pengasuh *talk show*), di Indonesia pun keahlian dalam bidang itu sangat menunjang keberhasilan serupa. K.H. Zainuddin MZ, Aa Gym, Hermawan Kartajaya, Gde Prama, Tantowi Yahya, dan Sonny Tulung pada masa mereka masing-masing merupakan contoh aktual.

Walhasil, meskipun kita dapat membedakan fungsi-fungsi komunikasi itu, suatu peristiwa komunikasi sesungguhnya seringkali mempunyai fungsi-fungsi yang tumpang tindih, meskipun salah satu fungsinya sangat menonjol dan mendominasi. Perayaan Idul Fitri oleh kaum Muslim atau perayaan Natal oleh kaum Nasrani di Indonesia misalnya mempunyai keempat fungsi tadi, yakni: komunikasi sosial, komunikasi ekspresif, komunikasi ritual, dan komunikasi instrumental. Fungsi suatu acara televisi pun dapat berlapis-lapis: yang mendidik pun bisa menghibur, dan yang menghibur pun bisa mendidik, sekaligus menerangkan, dan secara halus membujuk kita. Menjawab apa fungsi komunikasi dalam kehidupan kita, ternyata sebenarnya terdapat banyak jawaban. Anda tentu saja dapat mengkoseptualisasikan dan mengembangkan pandangan Anda mengenai masalah ini berdasarkan bacaan ataupun pengamatan Anda atas peristiwa-peristiwa komunikasi yang terjadi di sekitar Anda.

## CATATAN


1. Thomas M. Scheidel. *Speech Communication and Human Interaction*. Edisi ke-2. Glenville, Ill.: Scott, Foresman & Co., 1976, hlm. 27.
2. *Ibid*. hlm 28.
3. Gordon I. Zimmerman, James L. Owen, dan David R. Seibert. *Speech Communication: A Contemporary Introduction*. St. Paul: West, 1977, hlm. 7.
4. Rudolph F. Verderber. *Communicate!* Belmont, California: Wadsworth, 1978, hlm. 17-19.
5. Judy C. Pearson dan Paul E. Nelson. *Understanding and Sharing: An Introduction to Speech Communication*. Dubuque, Iowa: Wm.C. Brown,1979, hlm. 10-11.
6. William I. Gorden. *Communication: Personal and Public*. Sherman Oaks, CA: Alfred, 1978.
7. Edward T. Hall. *The Silent Language*. New York: Doubleday, 1959.
8. Lihat Gordon Wiseman dan Larry Barker. *Speech-Interpersonal Communication*. San Francisco: Chandler, 1967, hlm. 1.
9. Lihat Craig Baird, Franklin H. Knower, dan Samuel L. Becker. *Essentials of General Speech Communication*. New York: McGraw-Hill, 1973, hlm. 7.
10. Lihat Sharon A. Ratliffe dan Deldee M. Herman. *Adventures in the Looking-Glass: Experiencing Communication with Your-Self and Others*. Skokie, Illinois: National Textbook,1973, hlm. 3.
11. Rudolph F. Verderber. *Communicate!* Edisi ke-8. Belmont: Wadsworth, 1996, hlm. 36.
12. Lihat Saundra Hybels dan Richard L. Weaver II. *Speech/Communication*. Edisi ke-2. New York: D. Van Nostrand, 1979, hlm. 10-11.
13. Lihat Scheidel, hlm. 31.
14. Lihat Gorden, hlm. 30.
15. Lihat Robert Hopper dan Jack L. Whitehead, Jr. *Communication Concepts and Skills*. New York: Harper & Row, 1979, hlm. 152.
16. Howard F. Stein dan Robert F. Hill. *The Ethnic Imperative: Examining the New White Ethnic Movement*. University Park: The Pennsylvania State University Press,1977, hlm. 182.
17. George De Vos. "Ethnic Pluralism: Conflict and Accommodation." Dalam George De Vos dan Lola Romanucci-Ross, ed. *Ethnic Identity: Cultural Continuities and Change*. Palo Alto, California: Mayfield, 1975, hlm. 5-41.
18. George Herbert Mead. *Mind, Self and Society: From a Standpoint of a Social Behaviorist*. Ed. Charles Morris. Chicago: University of Chicago Press, 1934.
19. Charles H. Cooley. *Human Nature and Social Order*. New Brunswick: Transaction Books [1902] 1983.
20. Mead, hlm. 182.
21. Richard D. Alba. *Italian Americans*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall, 1985, hlm. 9.
22. Alex Haley. *Roots*. Garden City NY, (1976), 1977.
23. Bob Meadows. "Roots Revealed." *People*, 27 September 2004, hlm. 97-98.
24. Lihat Scheidel, hlm. 32.
25. Lihat Hybels dan Weaver II, hlm. 10.
26. Lihat Scheidel, hlm. 28.
27. *Ibid*, hlm. 29.
28. *Ibid*.
29. *Kompas*, 5 Oktober 1999.
30. *Ibid*.

31. Lihat Mary Forrest dan Margot A. Olson. *Exploring Speech Communication: An Introduction*. St. Paul: West, 1981, hlm. 17; R. Wayne Pace dan Don F. Faules. *Komunikasi Organisasi: Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. Ed. Deddy Mulyana. Bandung: Rosda, 1998, hlm. 120-121.
32. Lihat John W. Keltner. *Interpersonal Speech-Communication: Elements and Structures*. Belmont, California: Wadsworth, 1970, hlm. 14.
33. *Ibid*.
34. John C. Condon. "When People Talk with People." Dalam Jean M Civikly, ed. *Messages: A Reader in Human Communication*. New York: Random House, 1974, hlm. 27: Stewart L. Tubbs dan Sylvia Moss. *Human Communication*. Edisi ke-7. New York: McGraw-Hill, 1994, hlm. 22.
35. Komunikasi pribadi dengan Abdul Razak (dosen Universitas Riau), Pekanbaru, November 1999.
36. Lihat Condon, hlm. 28.
37. Lihat Vance Packard. *A Nation of Strangers*. New York: David McKay, 1974.
38. Steve Sommer. "Stress and Illness & the Mind Body Connection." Makalah Diskusi. Department of Medicine, Monash University, 1993.
39. Lihat Tubbs dan Moss, hlm. 5.
40. *Kompas*, 21 Februari 1999.
41. Ronald B. Adler, Lawrence B. Rosenfeld, dan Russel F. Proctor II. *Interplay: The Process of Interpersonal Communication*. Edisi ke-9. New York: Oxford University Press, 2004, hlm. 2-3.
42. Lihat Limas Sutanto. "'Stroke' untuk Relasi yang Sehat." *Pikiran Rakyat*, 2 September 1999.
43. Lihat Keltner, hlm. 13-14;
44. *Kompas*, 18 Februari 1997.
45. *Republika*, 24 Oktober 1999.
46. Lihat Deddy Mulyana. "Lebaran, Silaturahmi dan Usia Panjang." Dalam Deddy Mulyana. *Nuansa-nuansa Komunikasi: Meneropong Politik dan Budaya Komunikasi Masyarakat Kontemporer*. Bandung: Rosda, 1999, hlm.48.
47. *Kompas*, 19 April 1999.
48. Ayu Utami. *Saman*. Jakarta: Kepustakaan Populer Gramedia, 1998.
49. Helvy Tiana Rosa. *Ketika Mas Gagah Pergi*. Jakarta: Seri Kisah-kisah Islami ANNIDA, 1997;
50. Helvy Tiana Rosa, ed. *Sembilan Mata Hati*. Jakarta: Seri Kisah-kisah Islami ANNIDA, 1998.
51. Susan M. Strohm. "The Black Press and the Black Community: *The Los Angeles Sentinel's* Coverage of the Watts Riots." Dalam Mary S. Mander, ed. *Framing Friction: Media and Social Conflict*. Urbana: University of Illinois Press, 1999, hlm. 59.
52. *Kompas*, 17 Desember 1999.
53. *Kompas*, 15 September 1999.
54. *Kompas*, 19 April 1999.
55. Lihat Condon, 1974, hlm. 36-37.
56. Lihat Ralph Ross. "Communication, Symbols, and Society." Dalam Ralph Ross, dengan Ernest van den Haaj. *Symbols and Civilization*. New York: Harcourt Brace Jovanovich, 1957.
57. *Kompas*, 18 Desember 1999.
58. Lihat Conrad Philip Kottak. *Anthropology: The Exploration of Hunan Diversity*. New York: Random House, 1974, hlm. 133.

59. Lihat Gorden, hlm. 34.
60. Lihat Deddy Mulyana, "Ritualisme Nonton Sepakbola di Televisi." Dalam Mulyana, hlm. 147-154.
61. Lihat Ign. Bambang Sugiharto. "Olahraga sebagai Religi." *Kompas*, 10 Juli 1990.
62. Lihat Deddy Mulyana. "Kampanye Politik sebagai Teater." Dalam Mulyana, hlm.87-92.
63. Lihat David Rubin Kolb, M. Irwin dan Joyce Osland. *Organizational Behavior*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall, 1992.
65. Lihat Paul Hersey dan Kenneth H. Blanchard. *Management of Organizational Behavior* Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall, 1993.
65. Lihat Tubbs dan Moss, 1994, hlm. 21.
66. Lihat Ronald B. Adler dan Jeanne Marquardt Almhorst. *Communicating at Work: Principles and Practices for Business and the Professions*. Edisi ke-5. New York: McGraw-Hill, 1996, hlm. 4.
67. *Ibid*, hlm. 4-6.
68. Kafi Kurnia. "Rumus Sukses." *Gatra*, 27 November 1999, hlm. 36.
69. Lihat Effendi Gazali. "Dagang Sapi atau Teknik Komunikasi." *Kompas*, 18 Oktober 1999.
70. Lihat Gorden, hlm. 12.
71. *Ibid*.

# HAKIKAT, DEFINISI, DAN KONTEKS KOMUNIKASI

# BAB 2

# Hakikat, Definisi, dan Konteks Komunikasi

Apakah yang Anda pikirkan bila mendengar kata *komunikasi*? Jawaban atas pertanyaan ini amat beraneka ragam, mulai dari berdoa (yang merupakan komunikasi dengan Tuhan), bersenda-gurau, berpidato, hingga penggunaan alat-alat elektronik yang canggih. Komunikasi adalah topik yang amat sering diperbincangkan, bukan hanya di kalangan ilmuwan komunikasi, melainkan juga di kalangan awam, sehingga kata komunikasi itu sendiri memiliki terlalu banyak arti yang berlainan. Dalam wacana publik, kita sering mendengar kalimat atau frase yang mengandung kata *komunikasi* atau turunannya, seperti "Hewan pun berkomunikasi dengan cara mereka masing-masing," "Kita harus mengkomunikasikan masalah ini kepada mahasiswa pada saat kuliah nanti," "Komputer adalah sarana komunikasi tercanggih," "Kami belum menerima komunikasi dari perusahaan itu," "Orangnya tidak komunikatif," dan sebagainya. Pendeknya, istilah komunikasi sedemikian lazim di kalangan kita semua, meskipun masing-masing orang mengartikan istilah itu secara berlainan. Oleh karena itu, kesepakatan dalam mendefinisikan istilah komunikasi merupakan langkah awal untuk memperbaiki pemahaman atas fenomena yang rumit ini.

Kata *komunikasi* atau *communication* dalam bahasa Inggris berasal dari kata Latin *communis* yang berarti "sama,"[1] *communico,*[2] *communicatio,*[3] atau *communicare*[4] yang berarti "membuat sama" (*to make common*). Istilah pertama (*communis*) paling sering disebut sebagai asal kata komunikasi, yang merupakan akar dari kata-kata Latin lainnya yang mirip. Komunikasi menyarankan bahwa suatu pikiran, suatu makna, atau suatu pesan dianut secara sama. Akan tetapi definisi-definisi kontemporer menyarankan bahwa komunikasi merujuk pada cara berbagi hal-hal tersebut, seperti dalam kalimat "Kita berbagi pikiran," "Kita mendiskusikan makna," dan "Kita mengirimkan pesan."[5]

Kata lain yang mirip dengan komunikasi adalah komunitas (*community*) yang juga menekankan kesamaan atau kebersamaan. Komunitas adalah sekelompok orang yang berkumpul atau hidup bersama untuk mencapai tujuan tertentu, dan mereka berbagi makna dan sikap. Tanpa komunikasi tidak akan ada komunitas. Komunitas bergantung pada pengalaman dan emosi bersama, dan komunikasi berperan dan menjelaskan kebersamaan itu. Oleh karena itu, komunitas juga berbagi bentuk-bentuk komunikasi yang berkaitan dengan seni, agama dan bahasa, dan masing-masing bentuk tersebut mengandung dan menyampaikan gagasan, sikap, perspektif, pandangan yang mengakar kuat dalam sejarah komunitas tersebut.[6]

Berbicara tentang definisi komunikasi, tidak ada definisi yang benar ataupun yang salah. Seperti juga model atau teori, definisi harus dilihat dari kemanfaatannya untuk menjelaskan fenomena yang didefinisikan dan mengevaluasinya. Beberapa definisi mungkin terlalu sempit, misalnya "Komunikasi adalah penyampaian pesan melalui media elektronik," atau terlalu luas, misalnya "Komunikasi adalah interaksi antara dua makhluk hidup atau lebih," sehingga para peserta komunikasi ini mungkin termasuk hewan, tanaman, dan bahkan jin.

Komunikasi didefinisikan secara luas sebagai "berbagi pengalaman." Sampai batas tertentu, setiap makhluk dapat dikatakan melakukan komunikasi dalam pengertian berbagi pengalaman. Namun dalam buku ini yang dimaksud komunikasi adalah komunikasi manusia yang dalam bahasa Inggrisnya adalah *human communication*. Sebelum kita membahas komunikasi manusia lebih jauh, terlebih dahulu kita akan membahas "komunikasi" hewan, dan selintas membandingkannya dengan komunikasi manusia.

## KOMUNIKASI HEWAN

Hewan mungkin saja berkomunikasi dengan sesamanya, namun prosesnya dan mekanismenya berbeda dengan komunikasi manusia. Bahkan ada dugaan bahwa hewan lebih mampu mendeteksi fenomena alam daripada manusia. Kemampuan ini lazim disebut indra keenam. Ketika bencana tsunami terjadi di Aceh tanggal 26 Desember 2004 hampir tidak ada hewan yang mati, khususnya gajah dan kelinci, padahal lebih dari 100.000 orang meninggal dunia karena bencana tersebut. Burung dianggap hewan yang juga mampu menangkap gejala alam. Diberitakan sekelompok burung berbulu putih berarakan menuju Banda Aceh pagi hari menjelang terjadinya bencana tsunami.[7]

Kecuali kemampuan berbahasa yang unik, manusia berbagi sejumlah tanda dengan hewan: banyak refleks sederhana, beberapa bentuk ritual dan beberapa artefak atau invensi yang kompleks. Misalnya, seorang wanita menunjukkan wajah merah karena malu dan mengenakan busana dengan gaya mutakhir, tetapi hewan dan burung pun menampilkan guratan-guratan berwarna. Seorang anak lelaki dapat berteriak atau menunjuk, seperti juga seekor hewan dapat menunjukkan tanda bahaya. Dengan tanda-tanda nonlinguistik demikian, manusia dapat menunjukkan keadaan, atau memberitahu, atau mengancam, seperti juga hewan. Namun lewat bahasa, manusia dapat lebih jauh mengungkapkan dirinya, atau memberi alasan, berargumen, atau menyatakan perasaannya.[8]

Meskipun kemiripan antara komunikasi hewan dan komunikasi manusia merupakan bidang studi yang menarik, kita harus hati-hati membandingkan komunikasi kedua jenis makhluk tersebut. Misalnya, kita sering mengasosiasikan anjing yang ramah dengan mulutnya yang terbuka (tersenyum) dan menganggap kibasan ekornya sebagai isyarat keramahan; kenyataannya, anjing mungkin mengibaskan ekornya dan memperlihatkan giginya sebelum ia menyerang atau menggigit hewan lain atau manusia.[9]

Komunikasi hewan sangat sederhana, ditandai dengan tindakan-tindakan bersifat refleks.[10] Mereka tidak dapat menafsirkan perilaku hewan lain, karena mereka tidak memiliki dan tidak berbagi isyarat simbolik, apalagi memodifikasi perilaku mereka untuk menyesuaikan diri dengan perilaku hewan lain. Dalam komunikasi antaranjing, misalnya, perilaku seekor anjing menjadi stimulus bagi anjing lainnya untuk memberikan respons. Anjing merespons satu sama

lainnya dengan menggonggong, menggeram, menyerang, dan sebagainya. Setiap isyarat membangkitkan isyarat tandingan yang otomatis dan langsung oleh anjing lainnya. Pertukaran isyarat ini bersifat instinktif dan tidak reflektif, tanpa menyadari dan memastikan bukan hanya makna, motif, dan maksud isyarat anjing lain, namun juga makna, motif dan maksud isyarat sendiri.[11] Dengan kata lain, dua ekor anjing dapat saling menggonggong, namun sangat diragukan apakah anjing-anjing itu berpikir, misalnya "Kalau dia menggonggong lagi, maka akan kugonggong lagi." Juga sangat diragukan apakah anjing-anjing itu menggunakan simbol-simbol tertentu yang maknanya mereka setujui bersama seperti pada manusia. Dalam ungkapan Kenneth Boulding, seekor anjing tidak punya kesadaran bahwa terdapat anjing-anjing lain di bumi sebelum ia lahir dan akan terdapat anjing-anjing lain setelah ia mati.[12]

Mereka yang gemar berburu kelinci memahami bagaimana alam melindungi kelinci dengan cara yang menakjubkan. Ketika bahaya datang, kelinci diam tak bergerak (membatu) pada lintasannya dan hampir tidak mungkin terlihat karena caranya yang baik dalam melindungi dirinya. Akan tetapi, ketika kelinci yang sama ada di jalan tol dan bahaya datang, caranya berlindung berarti kematiannya, bukan perlindungan. Ibu kelinci ini dapat menyaksikan pemandangan yang tragis namun tidak mampu menafsirkan insiden tersebut atau mengajarkan suatu interpretasi kepada kelinci yang lebih muda. Manusia mempunyai kemampuan tersebut, dan simbolisasi adalah sarana yang tersedia untuk melakukan tugas tersebut. Simbolisasi adalah alat dan senjata manusia yang paling berharga, berguna dan berbahaya bagi dirinya dan orang lain.[13]

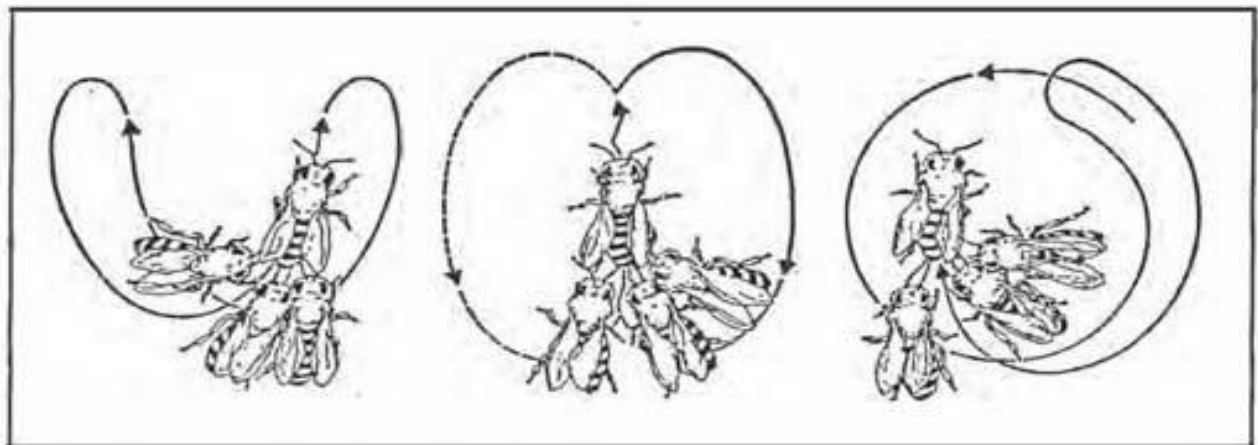
Manusia bukan satu-satunya makhluk yang mampu bekerjasama dengan sesamanya untuk mencapai tujuan bersama, namun mereka adalah satu-satunya makhluk yang berbudaya. Sebagian hewan bekerjasama dengan sesamanya dengan cara yang elementer. Mereka bahkan dilatih bekerjasama lebih baik lagi dalam laboratorium. Beberapa jenis hewan seperti singa, gajah, monyet, kuda, anjing, burung, anjing laut, lumba-lumba, dan ikan paus, dapat bekerjasama dengan manusia untuk menampilkan atraksi yang menghibur, seperti dalam pertunjukan sirkus, pertunjukan keliling kuda ronggeng, doger monyet, dan sebagainya, berdasarkan prinsip belajar "pelaziman operan" (*operant conditioning*) yang dirintis B.F. Skinner.[14] Kerjasama itu tampaknya juga mirip komunikasi, meskipun komunikasi

tersebut tidak sempurna. Hewan dalam pertunjukan hanya bersedia melakukan apa yang diperintahkan manusia bila hewan tersebut diberi peneguhan, biasanya pemberian makanan.

Berbicara tentang kerjasama di dunia hewan, serangga-lah yang menampakkan kualitasnya yang terbaik. Semut, rayap, dan lebah diberkahi dengan naluri yang membuat perilaku mereka sangat sosial. Semut dan rayap dapat berkomunikasi secara memadai sehingga setiap anggota dari suatu kerajaannya dapat memberitahu anggota lainnya di mana letak makanan. Rayap, seperti semut dan lebah, adalah serangga sosial yang hidup dalam koloni. Mereka bekerjasama, melakukan tugas khusus untuk kepentingan koloni tersebut. Akan tetapi, tidak seperti semut dan lebah, rayap hidup bersama terus-menerus, tanpa jeda, dalam sarang atau liang (tempat persembunyian) mereka. Kebiasaan berkoloni ini menghasilkan berbagai jenis individu rayap atau kelompok rayap yang secara struktural layak melaksanakan berbagai tugas dalam kehidupan koloni: tentara untuk bertahan; raja dan ratu untuk menghasilkan keturunan; dan biasanya kelompok pekerja untuk mengumpulkan makanan, merawat raja dan ratu, tentara dan rayap muda, dan untuk membangun sarang, liang, lubang keluar, terowongan, menara, dan lorong penjelajahan.[15]

Untuk memelihara organisasi ini, dan untuk mengkoordinasikan tugas-tugas yang dilakukan berbagai individu, serangga melakukan komunikasi antarindividu. Berbagai jenis serangga memiliki mekanisme untuk mempengaruhi perilaku serangga lainnya. Mekanisme ini merupakan teknik-teknik untuk menghasilkan dan menerima bau, suara, sentuhan, atau bahkan rangsangan visual. Lewat penggunaan teknik-teknik tersebut, individu-individu serangga dapat mengkoordinasikan kegiatan-kegiatan sosial mereka yang cukup rumit. Rayap secara naluriah berkomunikasi dengan sesamanya dalam liang dengan menggunakan antene (kumis serangga) yang peka, yang mereka mainkan dengan cepat di atas permukaan tetangga mereka. Tanda bahaya juga dikomunikasikan ke seluruh koloni lewat dengungan rayap tentara, yang secara lemah ditiru oleh anggota-anggota lainnya.[16] Kita juga melihat, semut-semut berkomunikasi dengan bersentuhan (konon bertukar ludah melalui mulut mereka) ketika mereka bertemu. Lebah berkomunikasi dengan gerakan (tarian) di udara. Tarian lebah tampaknya juga mengisyaratkan bukan hanya letak atau arah makanan namun juga perkiraan jarak makanan

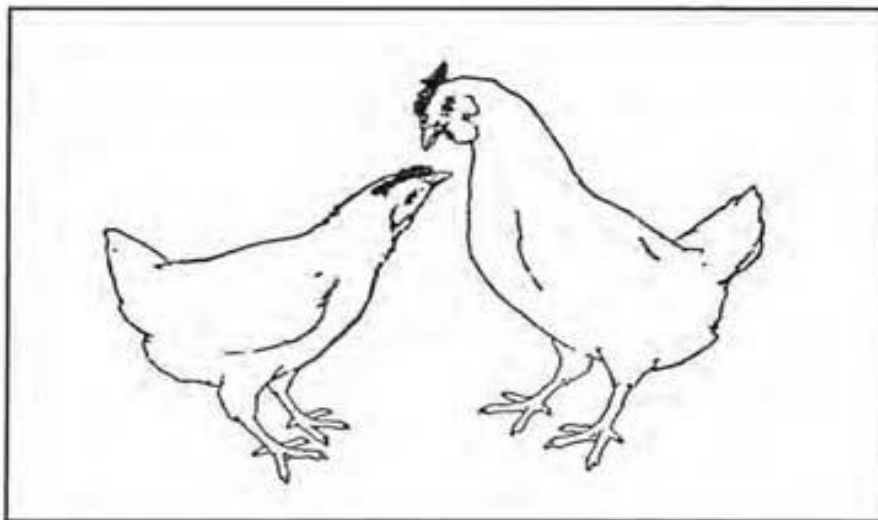
yang telah ditemukan. Hewan selain serangga di luar manusia, tidak menampakkan kemampuan berkomunikasi dengan kecermatan seperti itu; namun mereka dapat juga berkomunikasi melalui berbagai jenis suara, untuk menyatakan emosi, menarik perhatian hewan sejenis, atau memenuhi keinginan dan kebutuhannya, akan makanan misalnya.[17]

DeFleur[18] menegaskan, komunikasi serangga pada dasarnya merupakan mekanisme biologis, yang ditandai dengan hubungan yang relatif sederhana: struktur biologis serangga menentukan jenis tindakan komunikatif yang dapat dilakukan. Komunikasi mereka rumit juga memang dan belum kita pahami sepenuhnya. Akan tetapi, tidak diragukan bahwa teknik apa pun yang mereka miliki adalah bagian dari warisan genetik. Ketika rangsangan yang layak muncul dalam lingkungan, teknik komunikasi ini secara otomatis terpicu. Individu serangga memberi respons otomatis terhadap tanda komunikasi yang sejenis; ini bukan merupakan proses yang

**FIGUR 2.1** Tarian lebah sebagai "komunikasi."

1. Tari Sabit, dilakukan oleh lebah Italia. Ia bergerak dengan pola yang menyerupai angka 8 untuk menunjukkan jarak. Lebah penari selalu diikuti oleh teman-teman sesarangnya.
2. Tari Mengibas, menunjukkan jarak dan arah dari sumber nektar yang jauh. Lebah bergerak menurut garis lurus, mengibas-ngibaskan perutnya, lalu kembali ke titik awal.
3. Tari Melingkar, dilakukan oleh lebah madu dengan bergerak membentuk lingkaran berganti-ganti ke kiri dan ke kanan, untuk menunjukkan kehadiran sumber nektar dekat sarang.

SUMBER: Melvin L. DeFleur. *Theories of Mass Communication* Edisi ke-2. New York: David McKay, 1970, hlm. 79.

didasari kesukarelaan. Komunikasi tersebut tidak melibatkan proses belajar. Setiap serangga mampu melakukan tindakan komunikatif seperti itu meskipun sejak lahir ia terisolasi dan baru bergabung dengan koloninya setelah ia dewasa. Fakta bahwa komunikasi serangga tidak melibatkan belajar, kesadaran, atau proses kultural mengisyaratkan bahwa komunikasi serangga merupakan bentuk elementer komunikasi dibandingkan dengan komunikasi hewan lebih tinggi. Hewan yang disebut belakangan mempunyai struktur biologis yang fungsinya lebih kaku dan terbatas.

DeFleur[19] lebih jauh melukiskan komunikasi di antara sesama ayam betina yang tarafnya lebih tinggi daripada komunikasi serangga, namun lebih rendah daripada taraf komunikasi manusia. Komunikasi yang berkembang di antara induk ayam itu menunjukkan pola-pola menarik yang ditandai dengan pihak yang menguasai dan pihak yang dikuasai ketika mereka digabungkan ke dalam wilayah atau kandang yang sama untuk periode waktu tertentu. Dalam setiap pasangan, ayam yang dominan mematuk ayam yang submisif, namun tidak sebaliknya. Suatu "hierarki kekuasaan"

**FIGUR 2.2** "Komunikasi" ayam.
Posisi dalam urutan pematukan seekor ayam berasal dari serangkaian pertarungan individual di antara anggota-anggota suatu kumpulan ayam yang baru terbentuk. Gambar di atas menunjukkan dua ekor ayam betina Red Island yang bertarung untuk menentukan siapa yang lebih berkuasa.

SUMBER: Melvin L. DeFleur. *Theories of Mass Communication* Edisi ke-2. New York: David McKay, 1970, hlm. 83.

terbentuk: seekor ayam menduduki puncak kekuasaan, yang menguasai semua ayam lainnya yang lebih submisif, yang pada gilirannya juga menguasai ayam-ayam lainnya yang lebih submisif lagi, dan begitu seterusnya. Meskipun ayam-ayam itu mempelajari, alih-alih mewarisi, pola interaksi dalam mengembangkan organisasi sosial mereka—dus, lebih mirip dengan cara manusia berkomunikasi—pola pematukan itu tidaklah sama sekali terbebas dari pengaruh faktor biologis. Eksperimen menunjukkan bahwa ayam betina yang disuntik dengan hormon ayam jantan akan lebih agresif dan akan berupaya mencapai posisi lebih tinggi dalam struktur. Sedangkan dosis hormon ayam betina yang disuntikkan kepada ayam betina akan membuatnya lebih submisif dan kehilangan posisi semula.

Dalam pandangan DeFleur, pola pematukan di kalangan ayam ini ternyata juga terikat oleh jenis-kelamin. Ayam jantan hanya mematuk ayam jantan, namun tidak mematuk ayam betina. Ayam betina membangun pola pematukan di kalangan mereka sendiri dan tidak menantang ayam jantan. Bila kedua jenis ayam itu bercampur, akan terdapat dua hierarki. Pendeknya, faktor-faktor biologis, seperti keseimbangan hormon, kategori seks, kekuatan, dan struktur anatomi beroperasi sebagai prasyarat dan faktor-faktor pembatas dalam membantu menentukan posisi individu ayam dalam struktur sosial yang terbentuk. Akan tetapi, urutan pematukan itu akan cepat pula terlupakan, karena ayam mempunyai ingatan yang pendek. Ayam-ayam betina yang terpisah selama dua minggu atau lebih akan bersaing lagi untuk mencapai posisi lebih tinggi bila mereka digabungkan lagi. Bila seekor ayam asing memasuki kumpulan ayam yang telah terbentuk, ia harus mengalahkan setiap ayam dalam kumpulan itu untuk memperoleh statusnya.

Apa kemiripan antara komunikasi ayam di atas dengan komunikasi manusia? Menurut DeFleur urutan pematukan, dan tindakan mematuk itu sendiri merupakan contoh klasik bentuk komunikasi, yakni komunikasi yang menggunakan tanda alamiah (*natural sign*). Begitu suatu porsi awal dari suatu tindakan atau serangkaian tindakan mampu membangkitkan respons internal yang sama yang sebelumnya juga dibangkitkan oleh seluruh tindakan atau serangkaian tindakan, tanda itu menjadi suatu isyarat (*gesture*). Maka pola pematukan itu merupakan hasil belajar ayam yang bersifat alamiah. Akan tetapi, isyarat itu tidak sama dengan isyarat

manusia, karena ayam tidak memiliki proses kognitif yang berhubungan dengan tanda-tanda tersebut. Meskipun patukan sebagai sarana mengkomunikasikan kekuasaan merupakan hasil belajar, patukan itu tampaknya hampir seotomatis sinyal suara yang dihasilkan serangga untuk merespons stimulus yang diberikan serangga lain. Jadi ayam betina yang dominan itu tidak berbicara kepada dirinya sendiri, misalnya, "Aku kira aku akan mematuk ayam itu untuk menunjukkan siapa yang menjadi bos," atau ayam yang lain berkata kepada dirinya sendiri, "Oh, itu dia datang lagi; aku akan menyerah lagi." Pertukaran pengaruh atas perilaku ayam itu hanyalah produk respons terkondisikan yang muncul dari peneguhan positif dan negatif dalam situasi persaingan. Begitu pola pematukan itu terbentuk, frekuensi mematuk itu mulai berkurang karena anggota-anggota hierarki sudah mengetahui siapa penguasa mereka; akhirnya ayam-ayam itu sekadar menaikkan kepala untuk menunjukkan kekuasaan atau merendahkannya untuk menunjukkan posisi mereka yang lemah.

Menurut DeFleur, tindakan komunikatif di antara hewan yang diperoleh lewat belajar ini dilandasi penggunaan tanda alamiah. Esensi suatu tanda alamiah adalah stimulus baru yang mendahului stimulus lain (yang mampu membangkitkan respons) sedemikian rupa sehingga setelah serangkaian pertukaran stimulus itu terjadi, stimulus baru mampu membangkitkan respons, dengan mengabaikan stimulus semula, sehingga membentuk kebiasaan baru pada individu. Akan tetapi, individu ayam yang belajar merespons tanda alamiah itu tidak mampu mengawali tanda itu sendiri secara sukarela atau menginterpretasikan tanda alamiah individu ayam lainnya. Koordinasi kegiatan dapat berlangsung bila respons yang dibuat hewan itu terhadap tanda tertentu dikoordinasikan secara timbal balik. Ayam-ayam itu tidak mampu menciptakan suatu tanda berdasarkan kesepakatan, seperti yang dilakukan manusia, dan tidak mampu mengubah tanda tersebut serta makna yang diberikan kepada tanda tersebut, kapan pun mereka menghendaki. Komunikasi sesama ayam itu dengan demikian bersifat otomatis, tanpa kesadaran atau proses kognitif. Jenis komunikasi ini lazim ditemukan di alam ini, dan banyak ditemukan di kalangan mamalia, burung, ikan, dan hewan lain yang biasanya berkelompok.

Penelitian Asep S. Adhikerana, seorang dosen IPB, untuk disertasi doktornya di Jurusan Ekologi Perilaku Burung, *University of St. Andrews*, Inggris, mengungkapkan bahwa maksud atau pera-

saan tertentu seekor burung dapat diekspresikan dengan suara tertentu. Menurut Asep, suara burung dalam sangkar bisa merupakan rintihan, meskipun dipahami sebagai keindahan. Kicauan burung saat mentari terbit di alam bebas memberitahu burung lain di mana ia berada. Pada musim berkembang biak, kicauan burung seusai pukul 08.00 dimaksudkan untuk memikat burung betina atau kontes sesama burung jantan untuk memikat burung betina. Burung juga akan mencari tempat untuk dijadikan wilayahnya. Suara burung "cit cuit cit cuit" menandakan bahwa ia menguasai wilayah itu, dan burung yang memahami suara itu tidak akan menyerobot wilayah yang dikuasai burung lain. Luas kapling burung itu bergantung pada ukuran burung yang bersangkutan. Kapling burung Prenjak kira-kira 200 meter persegi. Semakin besar ukuran burung, semakin besar pula kapling yang dikuasainya.[20]

Dari sekian banyak jenis burung, Beo adalah burung yang dapat dilatih meniru suara manusia: kata, frase atau kalimat tertentu. Namun Beo tetap saja tidak dapat berbicara seperti berbicara manusia yang berlandaskan pikiran. Seorang kenalan pernah menceritakan kisah nyata yang dramatik: Setelah bersusah payah, seorang kiai di Jawa Timur berhasil melatih burung Beo-nya untuk mengucapkan *Lailaha-ilallah* (Tidak ada Tuhan kecuali Allah), kalimat suci yang harus sering diucapkan kaum Muslim menurut ajaran Islam, dan dianjurkan Nabi untuk diucapkan seorang Muslim dalam sakaratul maut, agar ia masuk surga. Suatu hari, sang kiai mendapatkan burung Beo-nya mati, setelah disergap seekor anjing. Sang Beo berkeak-keak, tidak mengucapkan *Lailaha-ilallah,* ketika ia diserang anjing itu. Setelah kematian burung itu, Pak kiai menangis selama beberapa hari. Seorang kenalannya merasa heran, mengapa Pak kiai terus-menerus menangisi burung Beo-nya yang telah mati. Ketika kenalan itu mengomentari perilaku Pak kiai, ternyata kiai menangis bukan karena merasa kehilangan hewan piaraannya, melainkan karena ia takut menjelang kematiannya nanti ia tidak dapat mengucapkan kalimat *Lailaha-ilallah*, seperti burung Beo-nya yang tidak dapat mengucapkan kalimat itu menjelang kematiannya (padahal ia telah terbiasa mengucapkan kalimat itu). Beo rupanya hanya bisa meniru suara orang, namun tidak bisa mengingat, apalagi berpikir.

Beberapa hewan berkomunikasi terutama lewat suara mereka, hewan lainnya terutama lewat perilaku mereka, berupa isyarat-

isyarat sederhana, atau kombinasi keduanya. Kita dapat membedakan suara kucing yang sedang berkelahi dengan suara kucing yang sedang lapar. Ibu kucing akan segera tahu apakah anaknya itu sedang lapar atau sedang sakit. Ketika seekor anjing merasa senang, ia mengibaskan ekornya; ketika ia ketakutan, ia menyelipkan ekornya di antara kedua kakinya; ia dapat memberitahu pemiliknya kapan ia lapar atau bila ia ingin jalan-jalan. Ketika dua ekor anjing berkelahi, pecundangnya menunjukkan postur menyerah dan menghadapkan lehernya ke si pemenang, yang tampaknya memahami pesan tersebut.

Dengan asumsi bahwa gonggongan anjing tertentu mengisyaratkan maksud tertentu, salah satu perusahaan mainan terbesar di Jepang, Takara Co Ltd., memproduksi alat bernama *bowlingual* sejak September 2002, yang dapat menerjemahkan gonggongan 50 jenis anjing, dari Chihuahua hingga Gembala Jerman. Alat ini laku sekali, karena memungkinkan masyarakat Jepang memahami keinginan anjing kesayangan mereka, seperti: "Aku ingin main," "Aku lapar berat," atau "Awas lho ya."[21]

Sementara itu, lumba-lumba juga mampu membuat suara yang berlainan untuk menyampaikan keinginan mereka dan "emosi" mereka. Misalnya, mereka menggunakan berbagai suara ceklekan atau suitan yang rumit untuk menyampaikan pesan yang berkaitan dengan makanan, bahaya, dan sebagainya.[22] Perhatikan pula bagaimana simpanse, hewan yang dapat diajari bahasa isyarat kaum tunarungu, berkomunikasi di kebun binatang. Simpanse menunjukkan permusuhan melalui sikap badannya atau yang menunjukkan sikap berdamai melalui gerakannya. Namun umumnya cara berkomunikasi hewan yang tingkatannya lebih tinggi ini tidak lebih baik daripada komunikasi serangga, terutama dalam "komunikasi organisasi" -nya. Organisasi serangga jauh lebih rumit daripada organisasi hewan lain. Alasannya adalah masyarakat bisa eksis berdasarkan naluri dan bahasa. Serangga memiliki yang pertama dan manusia yang kedua, dan hewan lain tidak memiliki keduanya secara memadai.[23]

Sejumlah penelitian menyoroti apakah hewan primata (menyusui tingkat tinggi) selain manusia dapat diajari menggunakan bahasa. Sejak tahun 1950-an ketika simpanse bayi bernama Vicki diadopsi oleh suatu keluarga manusia, sejumlah simpanse telah diberi pelajaran bahasa. Empat siswa paling terkenal adalah Washoe dan Nim Chimsky (yang diajari bahasa tanda Amerika);

Sarah (yang diajari memanipulasi tanda plastik bermagnit); dan Lana (simpanse yang dilatih komputer). Hasil eksperimen ini mendorong kebanyakan orang merevisi pendapat mereka mengenai perbedaan antara pikiran manusia dan pikiran hewan.

> Semua simpanse itu belajar mengasosiasikan tanda sebarang dengan referen fisiknya. Mereka dapat mengenali lambang-lambang untuk objek-objek seperti pisang, monyet, sup kental, dan minuman cola. Mereka juga dapat menggunakan lambang untuk meminta imbalan dari penjaga mereka. Washoe, misalnya, dapat meminta pelatihnya untuk menggelitiknya, dan Lana dapat mengetik tombol-tombol untuk mengaktifkan *dispenser* minuman. Simpanse-simpanse itu juga mampu melakukan tugas-tugas lebih abstrak lagi. Sarah, misalnya, belajar menggunakan tanda-tanda yang melambangkan *sama* dan *berbeda* dengan cara-cara yang sangat canggih. Ia mampu memecahkan analogi-analogi visual sederhana. Misalnya, ketika diberi tanda "pisang" dan diminta apakah itu suatu nama atau sebuah warna, ia akan menyebutnya nama. Serupa dengan itu, ia akan menyebut tanda "kuning" sebagai warna.
>
> Apa yang dapat kita simpulkan dari perolehan ini? Simpanse mampu mengenali fungsi-fungsi komunikatif lambang dan membuat asosiasi sederhana antara lambang dengan objek, mirip dengan cara yang dilakukan anak-anak ketika mereka mulai belajar bahasa. Akan tetapi, simpanse tidak pernah belajar menghubungkan lambang-lambang secara bersama-sama ke dalam "kalimat-kalimat" yang rumit. Meskipun mereka menggunakan bahasa untuk mencapai tujuan yang segera, mereka tidak menunjukkan minat dalam menggunakan bahasa untuk mengomentari dunia. Mereka tidak mampu membuat cerita, yang berkembang sangat dini pada anak-anak. Simpanse juga tidak menunjukkan kreativitas berbahasa. Mereka tidak menggunakan bahasa untuk mengarahkan aktivitas mereka ... Akhirnya, mereka tidak pernah spontan mengembangkan bahasa mereka sendiri.[24]

Kebanyakan antropolog dan primatolog mengganggap sistem komunikasi hewan primata (nonmanusia) sebagai "tertutup" dibandingkan dengan sistem komunikasi manusia yang "terbuka." Ini berarti bahwa ketika kera berkomunikasi, makna dari isyarat

(seruan) yang dilakukan kera memiliki makna tunggal. Monyet jenis Howler tidak mampu mengkombinasikan dan mengkombinasikan-ulang seruan-seruan untuk menghasilkan komunikasi yang lebih rumit dan rinci. Sebaliknya, manusia mampu menggunakan suara dalam rentang terbatas (konsonan dan vokal) untuk menciptakan banyak ucapan yang rentangnya tidak terbatas. Namun mungkin ada perkecualian. Dorothy Cheney dan Robert Seyfarth melakukan penelitian ekstensif tentang monyet jenis Vervet di Afrika Timur. Mereka menemukan bahwa hewan itu menggunakan variasi panggilan berbeda untuk memberi tahu beberapa bahaya, diikuti dengan respons yang konsisten.Misalnya untuk ancaman elang, panggilan yang diberikan membuat hewan itu menengadah. Untuk ancaman ular: suatu panggilan dihasilkan yang menyebabkan hewan itu melihat ke bawah. Jika pemangsa besar lainnya berada pada jarak dekat, panggilan dibuat sehingga monyet tersebut memanjat pohon.[25]

Tampaknya naluri hewan berbanding terbalik dengan inteligensinya. Semakin tinggi inteligensinya, semakin rendahlah nalurinya. Namun hanya manusia, hewan yang tingkatannya tertinggi, yang mampu menggunakan kombinasi berbagai suara (bahasa) yang begitu rumit untuk berkomunikasi. Penggunaan bahasa inilah, yakni seperangkat simbol yang mewakili suatu objek, peristiwa, atau gagasan, yang membedakan manusia dengan makhluk lainnya.[26] Dan bahasa ini pulalah, sebagai suatu sistem lambang, yang punya peran terpenting dalam pembentukan, pemeliharaan, atau pengembangan budaya di kalangan manusia. Komunikasi manusia itu unik berkat kemampuan manusia yang istimewa untuk menciptakan dan menggunakan lambang-lambang, sehingga dengan kemampuan ini manusia dapat berbagi pengalaman secara tidak langsung maupun memahami pengalaman orang lain. Ringkasnya, kata kunci yang membedakan komunikasi manusia dengan komunikasi hewan (dan atau tanaman) adalah makna. Komunikasi manusia bermakna (*meaningful*) —penuh dengan makna. Komunikasi hewan tidak demikian, apalagi komunikasi tumbuhan.[27]

Manusia dan makhluk lainnya, seperti hewan dan jin, jelas mempunyai bahasa yang berbeda untuk berkomunikasi, karena itu sulit bagi makhluk-makhluk hidup yang berbeda itu untuk berbagi pengalaman secara penuh seperti yang dilakukan sesama manusia. Tidak pernah ada seorang manusia pun yang dapat berkomunikasi dengan hewan dalam kualitas yang sempurna, kecuali orang-orang

tertentu yang diberi keistimewaan oleh Tuhan, seperti Nabi Sulaiman. Sulaiman, seperti diceritakan Qur'an, dapat berkomunikasi bukan saja dengan burung Hud-hud dan serangga, tetapi juga dengan Jin Ifrit. Diceritakan dalam Qur'an, untuk menandingi ketangguhan Ratu Balqis yang memimpin Negeri Saba, Nabi Sulaiman harus bekerjasama dengan jin dan burung. Kedua tokoh yang sama-sama menjunjung tinggi nilai-nilai demokratis itu akhirnya bertemu, bersatu, lalu menghasilkan generasi baru yang kuat. Agar lebih jelas, perhatikan uraian Qur'an berikut.

> *Dan dihimpunkan untuk Sulaiman tentaranya dari jin, manusia dan burung, lalu mereka itu diatur dengan tertib (dalam barisan), hingga apabila mereka sampai di lembah semut, berkatalah seekor semut: "Hai semut-semut, masuklah ke dalam sarang-sarangmu, agar kamu tidak diinjak oleh Sulaiman dan tentaranya, sedangkan mereka tidak menyadari." Maka dia tersenyum dengan tertawa karena mendengar perkataan semut itu. Dan dia berdoa: "Ya Tuhanku, berilah aku ilham untuk mensyukuri nikmat-Mu yang telah Engkau anugerahkan kepadaku dan kepada kedua ibu bapakku dan untuk mengerjakan amal saleh yang Engkau ridhai; dan masukkanlah aku dengan rahmat-Mu ke dalam golongan hamba-hamba-Mu yang saleh." Dan dia memeriksa burung-burung, lalu berkata: "Mengapa aku tidak melihat Hud-hud, apakah dia termasuk yang tidak hadir? Sungguh aku benar-benar akan mengazabnya dengan azab yang keras, atau benar-benar menyembelihnya kecuali jika benar-benar dia datang kepadaku dengan alasan yang terang." Maka tak lama kemudian datanglah Hud-hud, lalu ia berkata: "Aku telah mengetahui yang kamu belum ketahui; dan kubawa kepadamu dari negeri Saba suatu berita penting yang meyakinkan. Sesungguhnya aku menjumpai seorang wanita yang memerintah mereka, dan dia dianugerahi segala sesuatu serta mempunyai singgasana yang besar* (An-Naml: 7-23). ... *Berkata Sulaiman: "Hai pembesar-pembesar, siapakah di antara kamu sekalian yang sanggup membawa singgasananya kepadaku sebelum mereka datang kepadaku sebagai orang-orang yang berserah diri?" Berkata Ifrit yang cerdik dari golongan jin: "Aku akan datang kepadamu dengan membawa singgasana itu kepadamu sebelum kamu berdiri dari tempat dudukmu; sesungguhnya aku benar-benar kuat untuk membawanya lagi dapat dipercaya"* (An-Naml: 38-39).

Sebagian manusia biasa yang bukan Nabi konon dapat berkomunikasi dengan jin. Buku *Dialog dengan Jin Muslim* karangan Muhammad Isa Dawud[28] merupakan contoh terbaik mengenai kemampuan dan intensitas komunikasi manusia dengan makhluk halus ini, meskipun kebenaran buku itu diragukan sebagian orang. Inilah antara lain petikan dialog antara penulis buku tersebut dengan Jin Muslim sahabatnya yang tidak ia lihat dalam sosoknya yang sejati melainkan menyusup ke dalam diri sesosok manusia.

\+ "Apakah kalian punya kelamin?"

– "Persis seperti manusia. Hanya saja terbilang kecil bila dibandingkan dengan yang ada pada kalian, dan dalam bandingannya dengan tubuh kami. Kaum laki-laki kami seperti kaum laki-laki kalian. Mereka punya dorongan birahi dan kemampuan untuk bersenggama, dan mengeluarkan sperma. Wanitanya pun seperti kaum wanita kalian. Mereka punya selaput dara yang pecah ketika terjadi hubungan seksual. Suatu bentuk kehidupan yang, wahai saudaraku, betul-betul kehidupan biasa."[29] *Wallahu a'lam*.

## KERAGAMAN DAN KONTROVERSI DEFINISI KOMUNIKASI

Pernahkah Anda terlibat dalam percakapan ala mahasiswa seperti berikut ini?

\+ "Wah, aku menyaksikan komunikasi yang efektif hari ini! Kemarin Pak Deddy mengenakan dasi ketika memberi kuliah. Hari ini ketiga asistennya juga mengenakan dasi. Itulah yang namanya persuasi."

\- "Mungkin persuasi, mungkin juga bukan. Yang pasti itu bukan komunikasi."

\+ "Apa maksudmu, bukan komunikasi? Dasi yang dikenakan Pak Deddy itu mengkomunikasikan sesuatu kepada para asistennya dan menimbulkan perubahan yang jelas pada cara mereka berpakaian hari ini."

\- "Aku ragu apakah Pak Deddy sengaja membujuk asisten-asistennya untuk mengenakan dasi. Kamu tidak mendengar Pak Deddy meminta mereka mengenakan dasi, kan?"

\+ "Tidak, sih. Tetapi aku rasa hal itu tidak relevan. Orang dapat 'berkomunikasi' tanpa sengaja, dan mereka pun tidak perlu menggunakan kata-kata."
\- "Konsep kamu *ngawur* tentang komunikasi. Aku membaca buku Miller dan Steinberg tempo hari. Mereka bilang 'komunikasi adalah suatu proses sengaja, transaksional, simbolik.'"
\+ "Mereka keliru! Waltzlawick, Beavin, dan Jackson, yang lebih memahami komunikasi daripada Miller dan Steinberg, mengatakan '*You cannot not communicate*,' yang artinya 'Anda tidak dapat tidak berkomunikasi.'"
\- "Omong kosong! Masak, sih ..."[30]

Lewat komunikasi orang berusaha mendefinisikan sesuatu, termasuk istilah komunikasi itu sendiri. Apakah komunikasi itu suatu tindakan sesaat, suatu peristiwa, atau suatu proses yang terus berkesinambungan? Tidak ada suatu definisi pun yang dapat menggambarkan fenomena ini secara utuh? Apakah komunikasi berlangsung hanya bila kita menyengajanya? Dapatkah komunikasi berlangsung tanpa disengaja? Lalu, apakah kesengajaan itu? Hingga kini, terdapat ratusan definisi komunikasi yang telah dikemukakan para ahli. Seringkali suatu definisi komunikasi berbeda atau bahkan bertentangan dengan definisi lainnya. Tahun 1976 saja Fank Dance dan Carl Larson telah mengumpulkan 126 definisi komunikasi yang berlainan.[31] Sekarang jumlah definisi yang telah dikemukakan para ahli tentu jauh lebih banyak lagi. Akan tetapi, bukan tempatnya di sini untuk mendiskusikan definisi itu satu persatu dan secara rinci.

Dance menemukan tiga dimensi konseptual penting yang mendasari definisi-definisi komunikasi.[32] Dimensi pertama adalah tingkat observasi (*level of observation*), atau derajat keabstrakannya. Misalnya, definisi komunikasi sebagai "proses yang menghubungkan satu sama lain bagian-bagian terpisah dunia kehidupan" adalah terlalu umum, sementara komunikasi sebagai "alat untuk mengirim pesan militer, perintah, dan sebagainya lewat telepon, telegraf, radio, kurir, dan sebagainya" terlalu sempit.

Dimensi kedua adalah kesengajaan (*intentionality*). Sebagian definisi mencakup hanya pengiriman dan penerimaan pesan yang disengaja; sedangkan sebagian definisi lainnya tidak menuntut syarat ini. Contoh definisi yang mensyaratkan kesengajaan ini dikemukakan Gerald R. Miller, yakni komunikasi sebagai "situasi-situasi yang

memungkinkan suatu sumber mentransmisikan suatu pesan kepada seorang penerima dengan disadari untuk mempengaruhi perilaku penerima." Sedangkan definisi komunikasi yang mengabaikan kesengajaan adalah definisi yang dinyatakan Alex Gode, yakni "suatu proses yang membuat sama bagi dua orang atau lebih apa yang tadinya merupakan monopoli seseorang atau sejumlah orang."

Dimensi ketiga adalah penilaian normatif. Sebagian definisi, meskipun secara implisit, menyertakan keberhasilan atau kecermatan; sebagian lainnya tidak seperti itu. Definisi komunikasi dari John B. Hoben, misalnya mengasumsikan bahwa komunikasi itu (harus) berhasil: "Komunikasi adalah pertukaran verbal pikiran atau gagasan." Asumsi di balik definisi tersebut adalah bahwa suatu pikiran atau gagasan secara berhasil dipertukarkan. Sebagian definisi lainnya tidak otomatis mensyaratkan keberhasilan ini,

| PERILAKU PENERIMA | PERILAKU SUMBER | | |
|---|---|---|---|
| | Perilaku tidak disengaja | Perilaku disengaja | |
| | Simtom | Nonverbal | Verbal |
| Tidak Diterima | 1A Perilaku simtomatik tidak dipersepsi | 2A Pesan nonverbal tidak dipersepsi | 3A Pesan verbal tidak dipersepsi |
| Diterima Secara Insidental | 1B Simtom dipersepsi secara insidental | 2B Pesan nonverbal insidental | 3B Pesan verbal insidental |
| Diperhatikan | 1C Simtom diperhatikan | 2C Pesan nonverbal diperhatikan | 3C Pesan verbal diperhatikan |

**FIGUR 2.3** Perilaku-perilaku yang berhubungan dengan komunikasi

SUMBER: Stephen W. Littlejohn. *Theories of Human Communication*. Edisi ke-5. Belmont: Wadsworth, 1996, hlm. 6.

seperti definisi komunikasi dari Bernard Berelson dan Gary Steiner: "Komunikasi adalah transmisi informasi." Jadi definisi tersebut tidak mensyaratkan bahwa informasi harus diterima atau dimengerti.

Seperti dikemukakan Littlejohn, perdebatan mengenai definisi komunikasi pada awal tahun 1990-an di antara beberapa teoretikus komunikasi, telah menyarankan beberapa kemungkinan untuk mendefinisikan komunikasi. Perdebatan tersebut menyoroti sembilan jenis perilaku yang dapat dianggap komunikasi. Kesembilan jenis perilaku ini ditentukan oleh sumber dan persepsi penerima. Pertanyaan-pertanyaan kuncinya adalah: *Pertama*, apakah komunikasi harus disengaja? *Kedua*, apakah komunikasi harus diterima? Kolom-kolom dalam Figur 2.3 terdiri dari perilaku sumber yang disengaja dan perilaku sumber yang tidak disengaja, sedangkan lajur-lajurnya berkaitan dengan apakah perilaku sumber diterima atau tidak.

Dalam Figur 2.3, kolom pertama terdiri dari perilaku-perilaku sumber yang tidak disengaja. Perilaku-perilaku ini simtomatik karena dapat ditafsirkan sebagai suatu keadaan sumber seperti kelelahan, kegugupan, atau kemarahan. Kolom kedua terdiri dari perilaku-perilaku nonverbal yang secara sengaja dikirimkan kepada orang lain, seperti melambaikan tangan kepada seorang kawan atau mengangkat bahu bila Anda tidak mengetahui jawaban atas suatu pertanyaan. Kolom ketiga meliputi tindakan-tindakan verbal, atau berorientasi-bahasa, seperti menulis surat, bercakap-cakap, atau menyampaikan pidato.

Ketiga lajur dalam Figur 2.3 merepresentasikan tiga keadaan penerima yang berbeda. Lajur pertama "tidak diterima," artinya tidak seorang pun memperhatikan tindakan sumber atau mendengar pesannya. Berapa kali Anda menguap atau bahkan berkata, "Saya lelah," namun tidak seorang pun yang melihat Anda atau mendengar perkataan Anda. Lajur kedua adalah "penerimaan insidental," yang menyarankan bahwa seseorang menangkap suatu pesan, namun tidak disadarinya. Anda boleh jadi berkata, "Saya lelah," kepada seorang kawan, dan kawan Anda kemudian menyadari bahwa Anda tampak lelah, meskipun ia tidak memperhatikan hal itu tadi. Lajur ketiga adalah perhatian penuh atau sadar kepada perilaku sumber.

Jadi, meminjam pandangan Littlejohn, sekarang kita mempunyai sembilan jenis perilaku yang mungkin dianggap komunikasi.

1A. Perilaku simtomatik yang tidak dipersepsi—Anda menguap, namun tak seorang pun melihat hal itu. (Kebanyakan orang setuju itu bukan komunikasi. Sekurang-kurangnya, hal itu bukan komunikasi antarpribadi, namun sebagian orang mungkin menyebutnya komunikasi intrapribadi).
1B. Simtom yang dipersepsi secara insidental—Anda menguap, namun kawan Anda menyadari kemudian bahwa Anda lelah meskipun ia tidak memperhatikannya tadi.
1C. Simtom yang diperhatikan—Anda menguap, dan kawan Anda berkata, "Apakah saya begitu membosankan?"
2A. Pesan nonverbal yang tidak diterima—Anda melambaikan tangan, namun ia tidak melihat Anda.
2B. Pesan nonverbal insidental—Kawan Anda kemudian berkata, "Maafkan saya tidak membalas lambaian tangan Anda, tetapi saya sedang memikirkan hal lain dan tidak menyadari bahwa Anda melambaikan tangan sampai saya berbelok."
2C. Pesan nonverbal yang diperhatikan—Anda melambaikan tangan kepada seorang kawan, dan ia membalas lambaian tangan Anda.
3A. Pesan verbal yang tidak diterima—Anda mengirimkan sepucuk surat kepada seorang kawan, namun surat itu hilang dalam perjalanan.
3B. Pesan verbal insidental—Anda mengoceh kepada putri Anda karena kamarnya berantakan, dan meskipun ia tahu Anda sedang berbicara kepadanya, ia tidak begitu memperhatikan Anda.
3C. Pesan verbal yang diperhatikan—Anda menyampaikan pidato kepada sekelompok orang yang senang mendengarkan apa yang Anda katakan.

Manakah dari perilaku-perilaku di atas yang termasuk komunikasi, dan mana yang bukan? Littlejohn menyebutkan, setidaknya terdapat tiga pandangan yang dapat dipertahankan. *Pertama*, komunikasi harus terbatas pada pesan yang secara sengaja diarahkan kepada orang lain dan diterima oleh mereka. *Kedua*, komunikasi harus mencakup semua perilaku yang bermakna bagi penerima, apakah disengaja ataupun tidak. *Ketiga*, komunikasi harus mencakup pesan-pesan yang dikirimkan secara sengaja, namun sengaja ini sulit ditentukan.

Buku yang Anda baca ini menganut pandangan kedua dan ketiga

sekaligus. Semua pakar komunikasi sepakat bahwa komunikasi mencakup perilaku sengaja yang diterima, namun mereka tidak sepakat perilaku lainnya yang dianggap sebagai komunikasi. Dalam kenyataan, sebenarnya kesembilan perilaku yang dirinci Littlejohn dalam daftar tersebut sulit dipisahkan. Yang pasti pandangan seseorang mengenai perilaku apa yang dapat disebut komunikasi atau bukan mempunyai implikasi serius terhadap jenis-jenis pertanyaan yang dikemukakan untuk meneliti fenomena komunikasi, juga untuk memilih metode dan teknik penelitian yang akan digunakan untuk meneliti fenomena komunikasi tersebut.

Banyak definisi komunikasi bersifat khas, mencerminkan paradigma atau perspektif yang digunakan ahli-ahli komunikasi tersebut dalam mendekati fenomena komunikasi. Paradigma ilmiah (objektif, mekanistik, positivistik) yang penelaahannya berorientasi pada efek komunikasi tampak dominan, mengasumsikan komunikasi sebagai suatu proses linier atau proses sebab-akibat, yang mencerminkan pengirim pesan atau yang biasa disebut komunikator/sumber/pengirim/enkoder (yang aktif) untuk mengubah pengetahuan, sikap atau perilaku komunikate/penerima pesan/sasaran/khalayak/dekoder (atau yang dalam wacana komunikasi di Indonesia sering disebut komunikan) yang pasif.

Kontras dengan definisi-definisi dan model-model komunikasi bersifat linier atau mekanistik, dalam pendekatan terhadap komunikasi yang transaksional atau lebih humanistik, definisi-definisi dan model-model komunikasinya pun berbeda. Bila dalam pendekatan saintifik orang-orang yang terlibat dalam komunikasi dikategorikan sebagai pengirim pesan (sumber, komunikator) dan penerima pesan (sasaran, komunikate), dalam pendekatan yang lebih humanistik, mereka disebut peserta-peserta komunikasi (*communication participants*) atau keduanya disebut komunikator (*communicator*) atau istilah-istilah lain yang setara, misalnya dalam karya Donald Byker dan Loren J. Anderson,[33] Saundra Hybels dan Richard L. Weaver II,[34] Cassandra L. Book,[35] William Gudykunst dan Young Yun Kim,[36] dan Stewart L. Tubbs dan Sylvia Moss.[37] Beberapa ahli menggunakan istilah komunikan (*communicant*) untuk merujuk pada pihak-pihak yang berkomunikasi atau peserta komunikasi,[38] jadi identik dengan komunikator, bukan sebagai penerima pesan. Dalam *Webster's Ninth New Collegiate Dictionary,* salah satu arti *communicant* adalah *one that communicates* (seseorang yang berkomunikasi).

Tubbs dan Moss mendefinisikan komunikasi sebagai "proses penciptaan makna antara dua orang (komunikator 1 dan komunikator 2) atau lebih,"[39] sedangkan Gudykunst dan Kim mendefinisikan komunikasi (antarbudaya) sebagai "proses transaksional, simbolik yang melibatkan pemberian makna antara orang-orang (dari budaya yang berbeda)."[40] Dalam mempelajari komunikasi antarbudaya khususnya, kita lebih baik mendekatinya secara lebih humanistik, tanpa harus mempertentangkannya dengan pendekatan mekanistik. Dengan kata lain, kita harus menganggap orang-orang berbeda budaya yang terlibat dalam komunikasi dengan kita sebagai orang-orang yang aktif, punya jiwa, nilai, perasaan, harapan, minat, kebutuhan, dan lain-lain, seperti juga diri kita. Seperti diisyaratkan oleh istilah komunikasi antarbudaya (antara budaya-budaya yang berbeda), kita harus menerapkan asas perbedaan ketimbang asas persamaan. Dalam berkomunikasi dengan orang-orang berbeda budaya, kita harus selalu melakukan penundaan penilaian atau keputusan. Apa yang kita anggap baik, sopan, indah, atau etis dalam budaya kita, belum tentu berarti demikian dalam budaya lain. Jadi bukan tanpa alasan bila Gudykunst dan Kim[41] menggunakan istilah Orang A (*Person A*) dan Orang B (*Person B*) dalam model komunikasi antarbudaya, mencerminkan dua posisi yang setara dan sama-sama aktif (komunikasi sebagai transaksi), ketimbang dua posisi yang berbeda: satu aktif dan lainnya pasif.

Meskipun komunikasi menyangkut perilaku manusia, tidak semua perilaku manusia itu adalah komunikasi. Menurut Pace dan Faules,[42] perbedaan tersebut sederhana, namun rumit. Sebagai contoh, apakah bernyanyi sendirian di kamar mandi merupakan komunikasi? Apakah memancing ikan di kolam, memasukkan sepucuk surat ke kotak surat, mengetik makalah seminar di layar komputer, atau menulis memo merupakan bentuk-bentuk komunikasi? Jawaban atas pertanyaan-pertanyaan tersebut bergantung pada bagaimana kita mendefinisikan komunikasi. Suatu definisi yang cermat, misalnya, dikemukakan oleh Pace dan Faules,[43] yang selaras dengan definisi Tubbs dan Moss tadi. Menurut mereka, terdapat dua bentuk umum tindakan yang dilakukan orang yang terlibat dalam komunikasi, yaitu *penciptaan pesan* dan *penafsiran pesan*. Pesan di sini tidak harus berupa kata-kata, namun bisa juga merupakan pertunjukan (*display*), termasuk pakaian, perhiasan, dan hiasan wajah (*make up* atau jenggot), atau yang lazimnya disebut pesan nonverbal.

Menggunakan definisi Tubbs dan Moss, atau definisi Pace dan Faules, jelas bahwa tindakan-tindakan di atas bukanlah komunikasi. Komunikasi terjadi bila ada orang lain yang mendengarkan orang yang bernyanyi di kamar mandi. Secara tidak sengaja, wanita yang nenyanyikan lagu —lagu gembira misalnya— di kamar mandi tersebut menyampaikan pesan bahwa ia sedang gembira. Mengetik makalah saja bukanlah komunikasi. Komunikasi terjadi bila terdapat orang lain yang membaca makalah tersebut, baik ketika masih ada di layar, ataupun setelah dicetak dan dibagikan kepada orang lain. Jadi inti dari komunikasi adalah penafsiran (interpretasi) atas pesan tersebut, baik disengaja ataupun tidak disengaja.[44]

> Ada sebuah teka-teki lama yang berbunyi, "Bila sebuah pohon tumbang di hutan yang terpencil, apakah suaranya terdengar?" Dengan kata lain, bila tidak ada seorang pun di sekitar tempat itu yang mendengar peristiwa tersebut, bolehkah kita berasumsi bahwa suara pohon yang tumbang tersebut tidak ada sama sekali? Tidak akan ada komunikasi, baik verbal ataupun nonverbal, bila tidak ada orang yang menerima sinyal komunikasi.[45]

Anda mungkin berkilah, bernyanyi di kamar mandi atau mengetik makalah itu adalah komunikasi, yakni komunikasi dengan diri sendiri. Anda benar! Akan tetapi, ingat bahwa komunikasi yang dibahas oleh para pakar adalah komunikasi manusia, yang melibatkan setidaknya dua orang, seperti yang diperlihatkan definisi-definisi atau model-model komunikasi yang dikemukakan para pakar, meskipun kedua orang itu tidak bertatap-muka atau bahkan tidak sezaman. Dengan demikian ketika Anda sedang membaca buku berjudul *Sarinah* atau *Di Bawah Bendera Revolusi* yang ditulis Soekarno misalnya, komunikasi telah terjadi. Soekarno adalah pengirim pesannya, sedangkan Anda adalah penerima dan penafsir pesan Soekarno tersebut. Jadi komunikator tidak perlu hadir, atau bahkan masih hidup. Para pengarang dan artis yang sudah mati juga berkomunikasi, lewat karya-karya mereka yang mereka tinggalkan untuk orang-orang yang masih hidup.

Komunikasi dengan diri-sendiri (biasanya disebut komunikasi intrapribadi) memang dikenal juga, tetapi hal itu tidak dibahas luas dalam ilmu komunikasi, dan lebih dikenal dalam disiplin psikologi dengan istilah *konsep-diri*. Komunikasi intrapribadi ini

sering juga diklasifikasikan sebagai salah satu tingkat komunikasi dari beberapa tingkat komunikasi yang dikemukakan para ahli, seperti yang akan kita bahas nanti. Dalam praktiknya komunikasi intrapribadi takkan pernah terjadi bila manusia tidak pernah berkomunikasi dengan orang lain. Konsep-diri seseorang khususnya hanya akan tumbuh lewat komunikasi dengan orang lain, seperti telah kita bahas dalam bab pertama buku ini.

## TIGA KONSEPTUALISASI KOMUNIKASI

Sebagaimana dikemukakan John R. Wenburg dan William W. Wilmot[46] juga Kenneth K. Sereno dan Edward M. Bodaken,[47] setidaknya ada tiga kerangka pemahaman mengenai komunikasi, yakni komunikasi sebagai tindakan satu-arah, komunikasi sebagai interaksi, dan komunikasi sebagai transaksi.

### Komunikasi sebagai tindakan satu-arah

Suatu pemahaman populer mengenai komunikasi manusia adalah komunikasi yang mengisyaratkan penyampaian pesan searah dari seseorang (atau suatu lembaga) kepada seseorang (sekelompok orang) lainnya, baik secara langsung (tatap-muka) ataupun melalui media, seperti surat (selebaran), surat kabar, majalah, radio, atau televisi. Misalnya, seseorang itu mempunyai informasi mengenai suatu masalah, lalu ia menyampaikannya kepada orang lain, orang lain mendengarkan, dan mungkin berperilaku sebagai hasil mendengarkan pesan tersebut, lalu komunikasi dianggap telah terjadi. Jadi, komunikasi dianggap suatu proses linier yang dimulai dengan sumber atau pengirim dan berakhir pada penerima, sasaran atau tujuannya.

Pemahaman komunikasi sebagai proses searah sebenarnya kurang sesuai bila diterapkan pada komunikasi tatap-muka, namun mungkin tidak terlalu keliru bila diterapkan pada komunikasi publik (pidato) yang tidak melibatkan tanya-jawab dan komunikasi massa (cetak dan elektronik). Akan tetapi, komunikasi massa melalui radio dan televisi pun sekarang ini juga cenderung dua-arah (interaktif). Suatu acara di radio, ataupun televisi, sering mengadakan acara yang melibatkan tanya jawab secara langsung dengan pendengar atau pemirsa.

Pemahaman komunikasi sebagai proses searah ini oleh Michael Burgoon disebut "definisi berorientasi-sumber" (*source-oriented definition*).[48] Definisi ini mengisyaratkan komunikasi sebagai semua kegiatan yang secara sengaja dilakukan seseorang untuk menyampaikan rangsangan untuk membangkitkan respons orang lain. Dalam konteks ini, komunikasi dianggap tindakan yang disengaja (*intentional act*) untuk menyampaikan pesan demi memenuhi kebutuhan komunikator, seperti menjelaskan sesuatu kepada orang lain atau membujuknya untuk melakukan sesuatu. Definisi-definisi komunikasi demikian mengabaikan komunikasi yang tidak disengaja, seperti pesan tidak direncanakan yang terkandung dalam nada suara atau ekspresi wajah, atau isyarat lain yang spontan. Definisi-definisi berorientasi-sumber ini juga mengabaikan sifat prosesual interaksi —memberi dan menerima— yang menimbulkan pengaruh timbal balik antara pembicara dan pendengar.[49] Pendek kata, konseptualisasi komunikasi sebagai tindakan satu-arah menyoroti penyampaian pesan yang efektif dan mengisyaratkan bahwa semua kegiatan komunikasi bersifat instrumental dan persuasif. Beberapa definisi yang sesuai dengan konsep ini adalah sebagai berikut.

*Bernard Berelson dan Gary A. Steiner*:
"Komunikasi: transmisi informasi, gagasan, emosi, keterampilan, dan sebagainya, dengan menggunakan simbol-simbol—kata-kata, gambar, figur, grafik, dan sebagainya. Tindakan atau proses transmisi itulah yang biasanya disebut komunikasi."[50]

*Theodore M. Newcomb*:
"Setiap tindakan komunikasi dipandang sebagai suatu transmisi informasi, terdiri dari rangsangan yang diskriminatif, dari sumber kepada penerima."[51]

*Carl I. Hovland*:
"Komunikasi adalah proses yang memungkinkan seseorang (komunikator) menyampaikan rangsangan (biasanya lambang-lambang verbal) untuk mengubah perilaku orang lain (komunikate)."[52]

*Gerald R. Miller*:
"Komunikasi terjadi ketika suatu sumber menyampaikan suatu pesan kepada penerima dengan niat yang disadari untuk mempengaruhi perilaku penerima."[53]

*Everett M. Rogers*:
"Komunikasi adalah proses di mana suatu ide dialihkan dari sumber kepada suatu penerima atau lebih, dengan maksud untuk mengubah tingkah laku mereka."[54]

*Raymond S. Ross*:
"Komunikasi (intensional) adalah suatu proses menyortir, memilih, dan mengirimkan simbol-simbol sedemikian rupa sehingga membantu pendengar membangkitkan makna atau respons dari pikirannya yang serupa dengan yang dimaksudkan komunikator."[55]

*Mary B. Cassata dan Molefi K. Asante*:
"(Komunikasi adalah) transmisi informasi dengan tujuan mempengaruhi khalayak."[56]

*Harold Lasswell*:
"(Cara yang baik untuk menggambarkan komunikasi adalah dengan menjawab pertanyaan-pertanyaan berikut) *Who Says What In Which Channel To Whom With What Effect?"* Atau Siapa Mengatakan Apa Dengan Saluran Apa Kepada Siapa Dengan Pengaruh Bagaimana?[57]

Berdasarkan definisi Lasswell ini dapat diturunkan lima unsur komunikasi yang saling bergantung satu sama lain, yaitu: *Pertama*, sumber (*source*), sering disebut juga pengirim (*sender*), penyandi (*encoder*), komunikator (*communicator*), pembicara (*speaker*) atau *originator*. Sumber adalah pihak yang berinisiatif atau mempunyai kebutuhan untuk berkomunikasi. Sumber boleh jadi seorang individu, kelompok, organisasi, perusahaan atau bahkan suatu negara. Kebutuhannya bervariasi, mulai dari sekadar mengucapkan "selamat pagi" untuk memelihara hubungan yang sudah dibangun, menyampaikan informasi, menghibur, hingga kebutuhan untuk mengubah ideologi, keyakinan agama dan perilaku pihak lain. Untuk menyampaikan apa yang ada dalam hatinya (perasaan) atau dalam kepalanya (pikiran), sumber harus mengubah perasaan atau pikiran tersebut ke dalam seperangkat simbol verbal dan atau nonverbal yang idealnya dipahami oleh penerima pesan. Proses inilah yang disebut penyandian (*encoding*). Pengalaman masa lalu, rujukan nilai, pengetahuan, persepsi, pola pikir, dan perasaan sumber mempengaruhi sumber dalam merumuskan pesan. Setiap orang dapat saja

merasa bahwa ia mencintai seseorang, namun komunikasi tidak terjadi hingga orang yang Anda cintai itu menafsirkan rasa cinta Anda berdasarkan perilaku verbal dan atau nonverbal Anda.

*Kedua*, pesan, yaitu apa yang dikomunikasikan oleh sumber kepada penerima. Pesan merupakan seperangkat simbol verbal dan atau nonverbal yang mewakili perasaan, nilai, gagasan atau maksud sumber tadi. Pesan mempunyai tiga komponen: makna, simbol yang digunakan untuk menyampaikan makna, dan bentuk atau organisasi pesan.[58] Simbol terpenting adalah kata-kata (bahasa), yang dapat merepresentasikan objek (benda), gagasan, dan perasaan, baik ucapan (percakapan, wawancara, diskusi, ceramah) ataupun tulisan (surat, esai, artikel, novel, puisi, famflet). Kata-kata memungkinkan kita berbagi pikiran dengan orang lain. Pesan juga dapat dirumuskan secara nonverbal, seperti melalui tindakan atau isyarat anggota tubuh (acungan jempol, anggukan kepala, senyuman, tatapan mata, dan sebagainya), juga melalui musik, lukisan, patung, tarian, dan sebagainya.

*Ketiga*, saluran atau media, yakni alat atau wahana yang digunakan sumber untuk menyampaikan pesannya kepada penerima. Saluran boleh jadi merujuk pada bentuk pesan yang disampaikan kepada penerima, apakah saluran verbal atau saluran nonverbal. Pada dasarnya komunikasi manusia menggunakan dua saluran, yakni cahaya dan suara, meskipun kita bisa juga menggunakan kelima indra kita untuk menerima pesan dari orang lain. Anda dapat mencium wangi parfum yang merangsang fantasi Anda yang liar ketika Anda berdekatan dengan seorang wanita yang tidak Anda kenal di sebuah kafe, mencicipi ketupat lebaran yang disuguhkan tuan rumah, atau menjabat tangan sahabat yang baru lulus ujian sarjana. Jabatan tangan yang erat (sentuhan) dapat juga menyampaikan lebih banyak pesan daripada kata-kata.

Saluran juga merujuk pada cara penyajian pesan: apakah langsung (tatap-muka) atau lewat media cetak (surat kabar, majalah) atau media elektronik (radio, televisi). Surat pribadi, telepon, selebaran, *Overhead Projector* (OHP), sistem suara (*sound system*) multimedia, semua itu dapat dikategorikan sebagai (bagian dari) saluran komunikasi. Pengirim pesan akan memilih saluran-saluran itu, bergantung pada situasi, tujuan yang hendak dicapai dan jumlah penerima pesan yang dihadapi. Kita mungkin membaca artikel ilmiah di surat kabar, mendengarkan ceramah agama lewat radio atau menonton siaran olahraga lewat televisi.

Dalam suatu peristiwa komunikasi, sebenarnya banyak saluran yang kita gunakan, meskipun ada salah satu yang dominan. Misalnya, dalam komunikasi langsung, bahasa (verbal dan nonverbal) adalah saluran yang menonjol meskipun pancaindra dan udara yang mengantarkan gelombang suara juga adalah saluran komunikasi tatap-muka tersebut. Dalam komunikasi massa, katakanlah melalui surat kabar, saluran yang paling menonjol adalah surat kabar yang kita baca, meskipun terdapat juga saluran lain yang juga berperan seperti telepon, faksimil, komputer, mesin cetak, dan kendaraan yang digunakan untuk mengantarkan surat kabar tersebut kepada pembaca, dan sebagainya.

*Keempat*, penerima (*receiver*), sering juga disebut sasaran/tujuan (*destination*), komunikate (*communicatee*), penyandi-balik (*decoder*) atau khalayak (*audience*), pendengar (*listener*), penafsir (*interpreter*), yakni orang yang menerima pesan dari sumber. Berdasarkan pengalaman masa lalu, rujukan nilai, pengetahuan, persepsi, pola pikir dan perasaannya, penerima pesan ini menerjemahkan atau menafsirkan seperangkat simbol verbal dan atau nonverbal yang ia terima menjadi gagasan yang dapat ia pahami. Proses ini disebut penyandian-balik (*decoding*).

*Kelima*, efek, yaitu apa yang terjadi pada penerima setelah ia menerima pesan tersebut, misalnya penambahan pengetahuan (dari tidak tahu menjadi tahu), terhibur, perubahan sikap (dari tidak setuju menjadi setuju), perubahan keyakinan, perubahan perilaku (dari tidak bersedia membeli barang yang ditawarkan menjadi bersedia membelinya, atau dari tidak bersedia memilih partai politik tertentu menjadi bersedia memilihnya dalam pemilu), dan sebagainya.

Kelima unsur di atas sebenarnya belum lengkap, bila kita bandingkan dengan unsur-unsur komunikasi yang terdapat dalam model-model lebih baru, seperti yang akan kita lihat pada Bab 4 nanti. Unsur-unsur lain yang sering ditambahkan adalah, umpan balik (*feed back*), gangguan/kendala komunikasi (*noise/barriers*), dan konteks atau situasi komunikasi. Sebenarnya, dalam peristiwa komunikasi begitu banyak unsur yang terlibat. Kesemua unsur itu saling bergantung dan atau tumpang tindih, namun diasumsikan terdapat unsur-unsur utama yang dapat diidentifikasi dan dimasukkan ke dalam suatu model.

Pemahaman komunikasi berorientasi-sumber yang baru diuraikan di atas menekankan variabel-variabel tertentu seperti isi

pesan (pembicaraan), cara pesan disampaikan, dan daya bujuknya. Pemahaman ini menimbulkan pertanyaan-pertanyaan seperti: "Persiapan bagaimana yang harus dilakukan oleh pembicara untuk membuat presentasinya efektif?" "Bagaimanakah susunan pesan yang tepat untuk mempengaruhi khalayak pendengar?" "Iklan televisi bagaimana yang paling efektif terhadap sejumlah besar pemirsa?" Pendek kata, pandangan ini lazimnya menyoroti efek (pesan) komunikasi. Menggunakan ungkapan Hopper dan Whitehead, Jr., penganut pandangan ini menganggap komunikasi sebagai transportasi pesan: ketika seorang pengirim pesan berbicara kepada seorang penerima, perjalanan pesan ke penerima itu diibaratkan perjalanan Anda dari ruangan Anda ke ruang kuliah. Menurut kedua penulis ini, analogi transportasi secara luas digunakan dalam teori-teori komunikasi. Televisi, misalnya, menggunakan sejenis transit massal bagi pesan; televisi memungkinkan pesan ditransportasikan kepada jutaan rumah dari suatu lokasi sentral.[59] Penulis lain seperti Fred E. Jandt[60] menyebut model ini "model transmisi," seperti mesin atau bersifat mekanistik. Model transmisi menekankan fungsi instrumental komunikasi, yakni yang mengukur efek berdasarkan keberhasilan memanipulasi orang lain untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

### Komunikasi sebagai interaksi

Konseptualisasi kedua yang sering diterapkan pada komunikasi adalah interaksi. Dalam arti sempit interaksi berarti saling mempengaruhi (*mutual influence*). Dengan kata-kata Rosengren:[61] beberapa proses A (termasuk perilaku) berubah sebagai hasil beberapa proses B (termasuk perilaku), dan sebaliknya, dalam setidaknya satu —dan sering lebih dari satu— putaran penuh. Sebenarnya seperti dikatakan Rosengren, inilah cara tumbuhan berinteraksi dengan tumbuhan, tumbuhan dengan hewan, dan hewan dengan hewan. Komunikasi manusia tentu tidak sepasif itu, karena manusia memiliki kesadaran.

Pandangan komunikasi sebagai interaksi menyetarakan komunikasi dengan proses sebab-akibat atau aksi-reaksi, yang arahnya bergantian. Seseorang menyampaikan pesan, baik verbal atau nonverbal, seorang penerima bereaksi dengan memberi jawaban verbal atau menganggukkan kepala, kemudian orang pertama

bereaksi lagi setelah menerima respons atau umpan balik dari orang kedua, dan begitu seterusnya. Pokoknya masing-masing dari kedua pihak berfungsi secara berbeda, bila yang satu sebagai pengirim, maka yang satunya lagi sebagai penerima. Begitu pula sebaliknya. Pandangan ini selangkah lebih maju dari pandangan pertama tadi, yakni komunikasi sebagai tindakan satu-arah, namun pemahaman ini juga kurang memadai untuk menguraikan dinamika proses komunikasi karena mengabaikan kemungkinan bahwa orang-orang dapat mengirim dan menerima pesan pada saat yang sama.

Komunikasi sebagai interaksi dipandang sedikit lebih dinamis daripada komunikasi sebagai tindakan satu-arah. Namun pandangan kedua ini masih membedakan para peserta sebagai pengirim dan penerima pesan, karena itu masih tetap berorientasi sumber, meskipun kedua peran tersebut dianggap bergantian. Jadi, pada dasarnya proses interaksi yang berlangsung juga masih bersifat mekanis dan statis.

Salah satu unsur yang dapat ditambahkan dalam konseptualisasi kedua ini adalah umpan balik (*feed back*), yakni apa yang disampaikan penerima pesan kepada sumber pesan, yang sekaligus digunakan sumber pesan sebagai petunjuk mengenai efektivitas pesan yang ia sampaikan sebelumnya: apakah dapat dimengerti, dapat diterima, menghadapi kendala dan sebagainya, sehingga berdasarkan umpan balik itu, sumber dapat mengubah pesan selanjutnya agar sesuai dengan tujuannya. Tidak semua respons penerima adalah umpan balik. Suatu pesan disebut umpan balik bila hal itu merupakan respons terhadap pesan pengirim dan bila mempengaruhi perilaku selanjutnya pengirim. Umpan balik juga tidak harus disengaja. Misalnya fakta bahwa seorang anggota DPR yang duduk di barisan belakang tampak tertidur merupakan umpan balik tak disengaja bagi Anda yang sedang menyampaikan pidato saat itu. Anda dapat menggunakan umpan balik itu dengan mengeraskan suara Anda secara tiba-tiba sehingga membangunkan orang yang sedang tidur itu. Umpan balik itu sendiri sebenarnya bisa saja berasal dari saluran komunikasi atau dari lingkungan, sejauh digunakan oleh komunikator sebagai petunjuk mengenai efektivitas pesan yang disampaikannya.

Konsep umban balik dari penerima (pertama) ini sebenarnya sekaligus merupakan pesan penerima (yang berganti peran menjadi pengirim kedua) yang disampaikan kepada pengirim pertama (yang saat itu berganti peran menjadi penerima kedua). Jawaban pengi-

rim pertama (penerima kedua) ini pada gilirannya merupakan umpan balik bagi penerima pertama (pengirim kedua). Begitu seterusnya.

**Komunikasi sebagai transaksi**

Ketika Anda mendengarkan seseorang yang berbicara, sebenarnya pada saat itu Anda pun bisa mengirimkan pesan secara nonverbal (isyarat tangan, ekspresi wajah, nada suara, dan sebagainya) kepada pembicara tadi. Anda menafsirkan bukan hanya kata-kata pembicara tadi, juga perilaku nonverbalnya. Dua orang atau beberapa orang yang berkomunikasi saling bertanya, berkomentar, menyela, menganggguk, menggeleng, mendehem, mengangkat bahu, memberi isyarat tangan, tersenyum, tertawa, menatap, dan sebagainya, sehingga proses penyandian (*encoding*) dan penyandian-balik (*decoding*) bersifat spontan dan simultan di antara orang-orang yang terlibat dalam komunikasi. Semakin banyak orang yang berkomunikasi, semakin rumit transaksi komunikasi yang terjadi. Bila empat orang peserta terlibat dalam komunikasi, akan terdapat lebih banyak peran, hubungan yang lebih rumit, dan lebih banyak pesan verbal dan nonverbal.[62]

Dalam konteks ini komunikasi adalah proses personal karena makna atau pemahaman yang kita peroleh pada dasarnya bersifat pribadi. Hingga derajat tertentu para pelakunya sadar akan kehadiran orang lain di dekatnya dan bahwa komunikasi sedang berlangsung, meskipun pelaku tidak dapat mengontrol sepenuhnya bagaimana orang lain menafsirkan perilaku verbal dan nonverbalnya. Lebih dari itu kita tahu bahwa mitra komunikasi kita tahu. Kita tahu bahwa mereka tahu bahwa kita tahu, dan seterusnya. Komunikasi sebagai transaksi bersifat intersubjektif, yang dalam bahasa Rosengren disebut komunikasi penuh manusia.[63] Penafsiran Anda atas perilaku verbal dan nonverbal orang lain yang Anda kemukakan kepadanya juga mengubah penafsiran orang lain tersebut atas pesan-pesan Anda, dan pada gilirannya, mengubah penafsiran Anda atas pesan-pesannya, begitu seterusnya. Menggunakan pandangan ini, tampak bahwa komunikasi bersifat dinamis. Pandangan inilah yang disebut komunikasi sebagai transaksi, yang lebih sesuai untuk komunikasi tatap-muka yang memungkinkan pesan atau respons verbal dan nonverbal bisa diketahui secara langsung.

Kelebihan konseptualisasi komunikasi sebagai transaksi adalah

bahwa komunikasi tersebut tidak membatasi kita pada komunikasi yang disengaja atau respons yang dapat diamati. Artinya, komunikasi terjadi apakah para pelakunya menyengajanya atau tidak, dan bahkan meskipun menghasilkan respons yang tidak dapat diamati. Berdiam diri, mengabaikan orang lain di sekitar, bahkan meninggalkan ruangan—semuanya bentuk-bentuk komunikasi, semuanya mengirimkan sejenis pesan. Gaya pakaian dan rambut Anda, ekspresi wajah Anda, jarak fisik antara Anda dengan orang lain, nada suara Anda, kata-kata yang Anda gunakan—semua itu mengkomunikasikan sikap, kebutuhan, perasaan dan penilaian Anda.[64]

Dalam komunikasi transaksional, komunikasi dianggap telah berlangsung bila seseorang telah menafsirkan perilaku orang lain, baik perilaku verbal ataupun perilaku nonverbalnya. Pemahaman ini mirip dengan "definisi berorientasi-penerima" (*receiver-oriented definition*) seperti yang dikemukakan Burgoon,[65] yang menekankan variabel-variabel yang berbeda, yakni penerima dan makna pesan bagi penerima, hanya saja penerimaan pesan itu juga berlangsung dua-arah, bukan satu-arah. Maka ketika seorang dosen memberikan kuliah di depan sejumlah mahasiswa, komunikasi terjadi bukan saja berdasarkan fakta bahwa mahasiswa menafsirkan isi kuliah dosen, tetapi juga dosen menafsirkan perilaku anak didiknya, misalnya mahasiswi yang menggigit kuku jarinya (mungkin ia sedang stres), mengangguk-anggukkan kepala (tampaknya ia mengerti atau setuju), mengerutkan kening (agaknya ia belum memahami topik yang dibicarakan atau bingung), atau tersenyum menggoda (mungkin naksir Pak Dosen). Dan itu berlangsung simultan dan spontan.

Dari ketiga pandangan tadi, buku ini menganut terutama pandangan yang ketiga, yakni bahwa komunikasi pada dasarnya adalah suatu proses dinamis yang secara sinambung mengubah pihak-pihak yang berkomunikasi. Berdasarkan pandangan ini, orang-orang yang berkomunikasi adalah komunikator-komunikator yang aktif mengirimkan dan menafsirkan pesan. Setiap pihak dianggap sumber dan sekaligus juga penerima pesan. Setiap saat mereka bertukar pesan verbal dan pesan nonverbal. Oleh karena itu, istilah komunikator yang saya gunakan dalam buku ini hendaknya Anda pahami dalam konteks ini, yakni sebagai peserta komunikasi, alih-alih sebagai pengirim pesan yang dikontraskan dengan istilah penerima pesan.

Dalam komunikasi transaksional, pengamatan atas aspek tertentu saja, misalnya pesan verbal saja atau pesan nonverbal saja,

dakan, perubahan, pertukaran, dan perpindahan. Terdapat kontinuitas dari setiap unsurnya. Pemahaman Anda atas dunia dimulai ketika Anda lahir dan terus berlangsung hingga Anda meninggal dunia. Sepanjang hidup Anda berkomunikasi dengan orang lain, dan mereka berkomunikasi dengan Anda. Bahkan ketika Anda mengemukakan gagasan kepada seseorang, pemahaman timbal-balik atas gagasan tersebut terus berkembang, sebagai pengaruh dari respons mereka terhadap gagasan tersebut dan sebagai reaksi Anda terhadap respons mereka. Lebih jauh lagi, komunikasi terus berlangsung setelah Anda dan mereka berpisah, karena setiap pihak terus memikirkan dan merespons apa yang dikatakan pihak lain. Komunikasi tidak mempunyai awal dan tidak mempunyai akhir. Meskipun kematian menghentikan peran Anda sebagai penerima, kematian tidak menghentikan peran Anda sebagai sumber.[73] Pendeknya, kita tidak dapat menyetop komunikasi. Kapan komunikasi mulai atau berakhir sulit dipastikan.

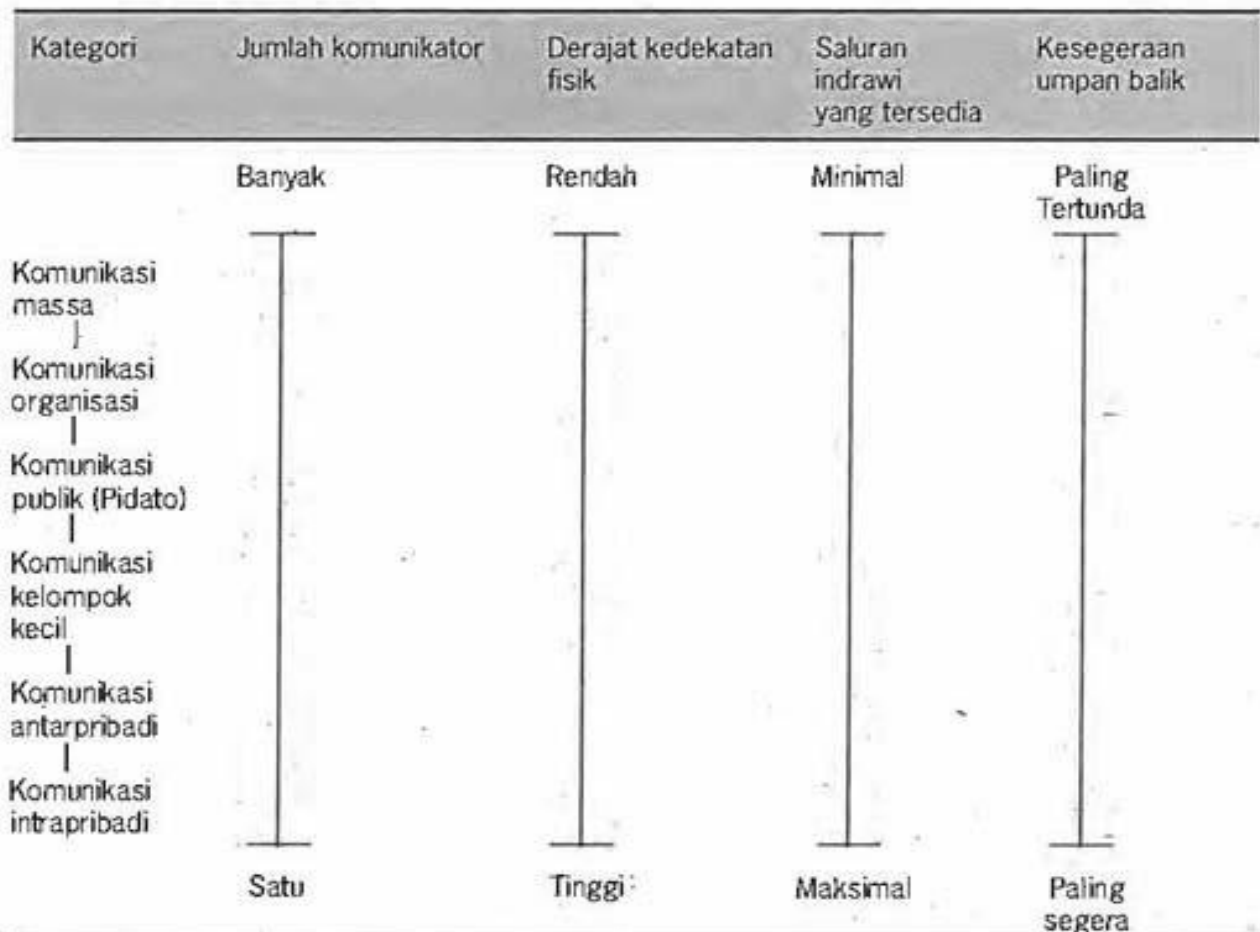
## KONTEKS-KONTEKS KOMUNIKASI

Komunikasi tidak berlangsung dalam ruang hampa-sosial, melainkan dalam konteks atau situasi tertentu. Secara luas konteks di sini berarti semua faktor di luar orang-orang yang berkomunikasi, yang terdiri dari: *pertama*, aspek bersifat fisik seperti iklim, cuaca, suhu udara, bentuk ruangan, warna dinding, penataan tempat duduk, jumlah peserta komunikasi, dan alat yang tersedia untuk menyampaikan pesan; *kedua*, aspek psikologis, seperti: sikap, kecenderungan, prasangka, dan emosi para peserta komunikasi; *ketiga*, aspek sosial, seperti: norma kelompok, nilai sosial, dan karakteristik budaya; dan *keempat*, aspek waktu, yakni kapan berkomunikasi (hari apa, jam berapa, pagi, siang, sore, malam).

Banyak pakar komunikasi mengklasifikasikan komunikasi berdasarkan konteksnya. Sebagaimana juga definisi komunikasi, konteks komunikasi ini diuraikan secara berlainan. Istilah-istilah lain juga digunakan untuk merujuk pada konteks ini. Selain istilah konteks (*context*)[74] yang lazim, juga digunakan istilah tingkat (*level*),[75] bentuk (*type*),[76] situasi (*situation*),[77] keadaan (*setting*),[78] arena,[79] jenis (*kind*),[80] cara (*mode*),[81] pertemuan (*encounter*),[82] dan kategori.[83] Menurut Verderber misalnya, konteks komunikasi terdiri dari:

konteks fisik, konteks sosial, konteks historis, konteks psikologis, dan konteks kultural.[84]

Indikator paling umum untuk mengklasifikasikan komunikasi berdasarkan konteksnya atau tingkatnya adalah jumlah peserta yang terlibat dalam komunikasi. Maka dikenallah: *komunikasi intrapribadi, komunikasi diadik, komunikasi antarpribadi, komunikasi kelompok (kecil), komunikasi publik, komunikasi organisasi,* dan *komunikasi massa*. Salah satu pendekatan untuk membedakan konteks-konteks komunikasi adalah pendekatan situasional (*situational approach*) yang dikemukakan G.R. Miller,[85] seperti terlihat pada Figur 2.4.

Sebagaimana tampak pada Figur 2.4, jumlah komunikator otomatis mempengaruhi dimensi-dimensi lain transaksi komu-

**FIGUR 2.4** Kategori-kategori yang digunakan dengan pendekatan situasional untuk membedakan jenis-jenis komunikasi.

SUMBER: Cassandra L. Book, ed. *Human Communication: Principles, Context, and Skills.* New York: St. Martin's Press, 1980, hlm. 110.

nikasi. Ketika melihat acara bincang-bincang yang kerap kita saksikan di layar televisi, kita menyaksikan dua tingkat komunikasi: komunikasi antarpribadi dan komunikasi massa.[86] Ketika pewawancara TV mewawancarai narasumber misalnya, ia terlibat dalam komunikasi antarpribadi. Namun penayangan acara televisi itu sendiri adalah komunikasi massa. Alih-alih bersama pewawancara di sebuah studio TV atau di sebuah kafe di Jakarta, Anda mungkin berada di rumah Anda di Bandung, menyaksikan televisi. Anda hanya salah satu dari jutaan orang yang menyaksikan acara TV tersebut. Oleh karena Anda berada jauh dari Jakarta, hanya ada dua saluran indrawi yang tersedia: pendengaran dan penglihatan. Penerimaan dari saluran-saluran indrawi ini terbatas karena kamera mundur dan maju, iklan mengganggu, atau kualitas gambar televisi Anda yang buruk.

Komunikasi massa melibatkan banyak komunikator, berlangsung melalui sistem bermedia dengan jarak fisik yang rendah (artinya jauh), memungkinkan penggunaan satu atau dua saluran indrawi (pengelihatan, pendengaran), dan biasanya tidak memungkinkan umpan balik segera. Sebaliknya, komunikasi antarpribadi melibatkan sejumlah komunikator yang relatif kecil, berlangsung dengan jarak fisik yang dekat, bertatap-muka, memungkinkan jumlah maksimum saluran indrawi, dan memungkinkan umpan balik segera. Komunikasi kelompok-kecil, publik, dan organisasi berada di antara kedua kategori komunikasi tersebut menyangkut keempat karakteristiknya; misalnya komunikasi organisasi lazimnya melibatkan lebih banyak komunikator daripada komunikasi publik namun lebih sedikit komunikator daripada komunikasi massa.[87] Tentu saja pandangan situasional terhadap konteks-konteks komunikasi tersebut adalah penyederhanaan dan terkesan statis. Dalam kenyataannya, komunikasi begitu dinamis; begitu banyak variasi komunikasi yang dapat kita temukan dengan nuansa yang berlainan.

Terdapat beberapa perbedaan lain antara komunikasi massa dengan tingkat-tingkat komunikasi sebelumnya, khususnya komunikasi antarpribadi. Bila dalam komunikasi antarpribadi, para pesertanya dapat mengontrol topik pembicaraan, dalam komunikasi massa: komunikator (produser pesan) mengontrol topik; pelanggan yang menginginkan topik lain harus mengubah sumber informasi, dengan melanggani koran, mendengarkan siaran radio, atau memilih siaran televisi lain, yang sesuai dengan seleranya. Dalam komunikasi antarpribadi, para peserta dapat menekankan pesan dengan

mengulang pesan, atau dengan tekanan verbal atau nonverbal tertentu, atau saling bertanya, namun dalam komunikasi massa keluwesan tersebut sangat terbatas kalaupun bukan berarti tidak ada sama sekali. Pembaca surat kabar atau majalah memang dapat membaca ulang. Televisi juga adakalanya menayangkan ulang suatu acara atau suatu adegan (seperti acara olah raga). Namun pembaca, pendengar atau pemirsa tidak bebas memperoleh informasi lain yang mereka inginkan pada saat itu juga. Dalam beberapa kasus, pembaca surat kabar, pendengar radio atau pemirsa televisi bisa saja menyampaikan umpan balik secara langsung, namun tetap saja tidak lengkap, karena umpan balik nonverbal (seperti ekspresi wajah dan bahasa tubuhnya) dari si pemberi umpan balik sering tidak tertangkap oleh sumber pesan.

Kategorisasi berdasarkan tingkat (*level*) paling lazim digunakan untuk melihat konteks komunikasi, dimulai dari komunikasi yang melibatkan jumlah peserta komunikasi paling sedikit hingga komunikasi yang melibatkan jumlah peserta paling banyak. Terdapat empat tingkat komunikasi yang disepakati banyak pakar, yaitu: *komunikasi antarpribadi, komunikasi kelompok, komunikasi organisasi,* dan *komunikasi massa.*[38] Beberapa pakar lain menambahkan *komunikasi intrapribadi, komunikasi diadik (komunikasi dua-orang)* dan *komunikasi publik* (pidato di depan khalayak).

### Komunikasi intrapribadi

Komunikasi intrapribadi (*intrapersonal communication*) adalah komunikasi dengan diri-sendiri. Contohnya berpikir. Komunikasi ini merupakan landasan komunikasi antarpribadi dan komunikasi dalam konteks-konteks lainnya, meskipun dalam disiplin komunikasi tidak dibahas secara rinci dan tuntas. Dengan kata lain, komunikasi intrapribadi ini melekat pada komunikasi dua-orang, tiga-orang, dan seterusnya, karena sebelum berkomunikasi dengan orang lain kita biasanya berkomunikasi dengan diri-sendiri (mempersepsi dan memastikan makna pesan orang lain), hanya saja caranya sering tidak disadari. Keberhasilan komunikasi kita dengan orang lain bergantung pada keefektifan komunikasi kita dengan diri-sendiri.

**Komunikasi antarpribadi**

Komunikasi antarpribadi (*interpersonal communication*) adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap-muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal ataupun nonverbal. Bentuk khusus dari komunikasi antarpribadi ini adalah komunikasi diadik (*dyadic communication*) yang melibatkan hanya dua orang, seperti suami-istri, dua sejawat, dua sahabat dekat, guru-murid, dan sebagainya. Ciri-ciri komunikasi diadik adalah: pihak-pihak yang berkomunikasi berada dalam jarak yang dekat; pihak-pihak yang berkomunikasi mengirim dan menerima pesan secara simultan dan spontan, baik secara verbal ataupun nonverbal.[89] Keberhasilan komunikasi menjadi tanggung jawab para peserta komunikasi. Kedekatan hubungan pihak-pihak yang berkomunikasi akan tercermin pada jenis-jenis pesan atau respons nonverbal mereka, seperti sentuhan, tatapan mata yang ekspresif, dan jarak fisik yang sangat dekat. Meskipun setiap orang dalam komunikasi antarpribadi bebas mengubah topik pembicaraan, kenyataannya komunikasi antarpribadi bisa saja didominasi oleh suatu pihak. Misalnya, komunikasi suami-istri didominasi oleh suami, komunikasi dosen-mahasiswa oleh dosen, dan komunikasi atasan-bawahan oleh atasan.

Kita biasanya menganggap pendengaran dan penglihatan sebagai indra primer, padahal sentuhan dan penciuman juga sama pentingnya dalam menyampaikan pesan-pesan bersifat intim.[90] Jelas sekali, bahwa komunikasi antarpribadi sangat potensial untuk mempengaruhi atau membujuk orang lain, karena kita dapat menggunakan kelima alat indra tadi untuk mempertinggi daya bujuk pesan kita. Sebagai komunikasi yang paling lengkap dan paling sempurna, komunikasi antarpribadi berperan penting hingga kapan pun, selama manusia masih mempunyai emosi. Kenyataannya komunikasi tatap-muka ini membuat manusia merasa lebih akrab dengan sesamanya, berbeda dengan komunikasi lewat media massa seperti surat kabar dan televisi atau lewat teknologi komunikasi tercanggih sekalipun seperti telepon genggam, *E-mail*, atau telekonferensi, yang membuat manusia merasa terasing.

**Komunikasi kelompok**

Kelompok adalah sekumpulan orang yang mempunyai tujuan bersama, yang berinteraksi satu sama lain untuk mencapai tujuan bersama (adanya saling kebergantungan), mengenal satu sama lainnya, dan memandang mereka sebagai bagian dari kelompok tersebut, meskipun setiap anggota boleh jadi punya peran berbeda. Kelompok ini misalnya adalah keluarga, tetangga, kawan-kawan terdekat; kelompok diskusi; kelompok pemecahan masalah, atau suatu komite yang tengah berapat untuk mengambil suatu keputusan. Dengan demikian, komunikasi kelompok biasanya merujuk pada komunikasi yang dilakukan kelompok kecil (*small-group communication*), jadi bersifat tatap-muka. Umpan balik dari seorang peserta dalam komunikasi kelompok masih bisa diidentifikasi dan ditanggapi langsung oleh peserta lainnya. Komunikasi kelompok dengan sendirinya melibatkan juga komunikasi antarpribadi, karena itu kebanyakan teori komunikasi antarpribadi berlaku juga bagi komunikasi kelompok.[91]

**Komunikasi publik**

Komunikasi publik (*public communication*) adalah komunikasi antara seorang pembicara dengan sejumlah besar orang (khalayak), yang tidak bisa dikenali satu persatu. Komunikasi demikian sering juga disebut pidato, ceramah, atau kuliah (umum). Tabligh akbar yang sering disampaikan pendakwah kondang K.H. Zainuddin MZ atau Aa Gym adalah contoh komunikasi publik yang paling kena. Beberapa pakar komunikasi menggunakan istilah komunikasi kelompok-besar (*large-group communication*) untuk komunikasi ini.[92]

Komunikasi publik biasanya berlangsung lebih formal dan lebih sulit daripada komunikasi antarpribadi atau komunikasi kelompok, karena komunikasi publik menuntut persiapan pesan yang cermat, keberanian dan kemampuan menghadapi sejumlah besar orang. Daya tarik fisik pembicara bahkan sering merupakan faktor penting yang menentukan efektivitas pesan, selain keahlian dan kejujuran pembicara. Tidak seperti komunikasi antarpribadi yang melibatkan pihak-pihak yang sama-sama aktif, satu pihak (pendengar) dalam komunikasi publik cenderung pasif. Umpan balik yang mereka berikan terbatas, terutama umpan balik bersifat verbal. Umpan balik

nonverbal lebih jelas diberikan orang-orang yang duduk di jajaran depan, karena merekalah yang paling jelas terlihat. Sesekali pembicara menerima umpan balik bersifat serempak, seperti tertawa atau tepuk tangan. Ciri-ciri komunikasi publik adalah: terjadi di tempat umum (publik), misalnya di auditorium, kelas, tempat ibadah (masjid, gereja) atau tempat lainnya yang dihadiri sejumlah besar orang; merupakan peristiwa sosial yang biasanya telah direncanakan alih-alih peristiwa relatif informal yang tidak terstruktur; terdapat agenda; beberapa orang ditunjuk untuk menjalankan fungsi-fungsi khusus, seperti memperkenalkan pembicara, dan sebagainya; acara-acara lain mungkin direncanakan sebelum atau sesudah ceramah disampaikan pembicara.[93] Komunikasi publik sering bertujuan memberikan penerangan, menghibur, memberikan penghormatan, atau membujuk.

### Komunikasi organisasi

Komunikasi organisasi (*organizational communication*) terjadi dalam suatu organisasi, bersifat formal dan juga informal, dan berlangsung dalam jaringan yang lebih besar daripada komunikasi kelompok. Oleh karena itu, organisasi dapat diartikan sebagai kelompok dari kelompok-kelompok. Komunikasi organisasi seringkali melibatkan juga komunikasi diadik, komunikasi antarpribadi dan ada kalanya juga komunikasi publik. Komunikasi formal adalah komunikasi menurut struktur organisasi, yakni komunikasi ke bawah, komunikasi ke atas, dan komunikasi horisontal, sedangkan komunikasi informal tidak bergantung pada struktur organisasi, seperti komunikasi antarsejawat, juga termasuk selentingan dan gosip.

### Komunikasi massa

Komunikasi massa (*mass communication*) adalah komunikasi yang menggunakan media massa, baik cetak (surat kabar, majalah) atau elektronik (radio, televisi), berbiaya relatif mahal, yang dikelola oleh suatu lembaga atau orang yang dilembagakan, yang ditujukan kepada sejumlah besar orang yang tersebar di banyak tempat, anonim, dan heterogen. Pesan-pesannya bersifat umum, disampai-

kan secara cepat, serentak dan selintas (khususnya media elektronik). Meskipun khalayak ada kalanya menyampaikan pesan kepada lembaga (dalam bentuk saran-saran yang sering tertunda), proses komunikasi didominasi oleh lembaga, karena lembagalah yang menentukan agendanya. Komunikasi antarpribadi, komunikasi kelompok, komunikasi publik dan komunikasi organisasi berlangsung juga dalam proses untuk mempersiapkan pesan yang disampaikan media massa ini.

### Konteks-konteks komunikasi lainnya

Konteks-konteks komunikasi lain dapat dirancang berdasarkan kriteria tertentu, misalnya berdasarkan derajat keterlibatan teknologi dalam komunikasi. Mary B. Cassata dan Molefi K. Asante.[84] membandingkan tiga cara (*mode*) komunikasi antara komunikasi antarpribadi, komunikasi medio, dan komunikasi massa, seperti terlihat pada Figur 2.5.

| | Antarpribadi | Massa | Medio |
|---|---|---|---|
| Komunikator | Independen | Organisasi kompleks | Individu atau organisasi |
| Pesan | Pribadi atau terbatas | Umum | Pribadi atau terbatas |
| Saluran | Vokal | Elektronik dan cetak | Vokal dan elektronik |
| Khalayak | Individu atau kelompok kecil | Massa | Individu, kelompok kecil atau massa |
| Umpan balik | Segera | Tertunda | Segera atau tertunda |
| Kontak | Primer | Sekunder | Primer atau sekunder |
| Contoh | Diskusi keluarga | Berita TV | Telepon |

**FIGUR 2.5** Perbedaan-perbedaan penting dalam Cara (*Mode*) Komunikasi

SUMBER: Mary B. Cassata dan Molefi K. Asante. *Mass Communication: Principles and Practices*. New York: Macmillan, 1979, hlm. 10.

Menurut Blake dan Haroldsen,[95] telepon dapat diklasifikasikan sebagai komunikasi medio (*medio* dari bahasa Latin yang berarti "pertengahan") yang terletak di antara komunikasi tatap-muka dan komunikasi massa, yang ditandai dengan penggunaan teknologi dan berlangsung dalam kondisi khusus dan melibatkan peserta yang dapat diidentifikasi. Jadi penerima pesannya relatif sedikit dan diketahui oleh komunikator. Selain itu, pesannya juga tidak bersifat umum. Contoh komunikasi medio, selain telepon, adalah komunikasi lewat faksimil, radio CB, televisi sirkuit, dan surat elektronik (*E-mail*). Onong Uchjana Effendy[96] memasukkan surat, telepon, pamflet, poster, spanduk, dan lain-lain ke dalam komunikasi medio ini.

*Last but not least*, konteks komunikasi dapat diklasifikasikan berdasarkan bidang, kejuruan atau kekhususan, sehingga menjadi: komunikasi politik, komunikasi kesehatan, komunikasi pertanian, komunikasi bisnis, komunikasi instruksional, komunikasi pembangunan, komunikasi antarbudaya, komunikasi internasional, dan bahkan komunikasi antargalaksi. Bidang komunikasi yang disebut terakhir memang belum masuk ke dalam disiplin ilmu komunikasi, namun boleh jadi kita akan melakukan komunikasi tersebut dengan makhluk-makhluk luar angkasa kelak, seperti yang dilukiskan dalam film-film fiksi ilmiah seperti *Star Trek, Star Wars, The Empire Strikes Back, ET, Independence Day*, dan sebagainya. Kenyataannya, pada tanggal 8 April 1960, upaya pertama dibuat untuk berkomunikasi dengan makhluk ekstraterestrial sebagai bagian dari Proyek Ozma yang dikelola oleh Frank Drake dari *National Radio Astronomy Observatory* di Green Bank, West Virginia. Pioneer 10—diluncurkan tanggal 3 Maret 1972—dilengkapi dengan plakat alumunium berlapis emas berukuran enam kali sembilan inci yang memuat pesan bagi makhluk luar angkasa yang mendekati pesawat luar angkasa tersebut. Plakat itu dirancang astronom Carl Sagan. Sisi kirinya melukiskan tata surya yang menjadi asal pesawat tersebut, dengan planet ketiga sebagai asal Pioneer 10. Di sisi kanan plakat itu terdapat gambar manusia, lelaki dan perempuan yang telanjang. Si lelaki melambaikan tangan kanannya sebagai tanda keramahan.[97]

## CATATAN

1. William I. Gorden. *Communication: Personal and Public*. Sherman Oaks, CA: Alfred, 1978, hlm. 28.
2. Colin Cherry. *World Communication: Threat or Promise?* New York: John Wiley & Sons, 1978, hlm. 2.
3. Onong Uchjana Effendy. *Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktek*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 1997, hlm. 4.
4. Judy C. Pearson dan Paul E. Nelson. *Understanding and Sharing: An Introduction to Speech Communication*. Dubuque, Iowa: Wm.C. Brown, 1979, hlm. 3.
5. *Ibid*.
6. Raymond S. Ross, *Speech Communication: Fundamentals and Practice*. Edisi ke-6. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall, 1983.
7. *Kompas*, 1 Januari 2005.
8. Cherry, hlm. 2.
9. Lihat Larry Barker. *Communication*. Edisi ke-3. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall, 1984, hlm. 9.
10. Ralph Webb, Jr. *Interpersonal Speech Communication: Principles and Practices*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall, 1975, hlm. 6.
11. George Herbert Mead. *Mind, Self and Society: From a Standpoint of a Social Behaviorist*. Ed. Charles Morris. Chicago: University of Chicago Press, 1934, hlm. 42-43.
12. Kenneth Boulding, seperti dikutip William I. Rivers, Theodore Peterson dan Jay W. Jensen. *The Mass Media and The Modern Society*. San Francisco: Rinehart Press, 1971, hlm. 24.
13. Gordon Wiseman dan Larry Barker. *Speech-Interpersonal Communication*. San Francisco: Chandler, 1967, hlm. 1-2.
14. T.L. Engle dan Louis Snellgrove. *Psychology: Its Principles and Applications*. Edisi ke-6. New York: Harcourt Brace Jovanovich, 1974.
15. Melvin L. DeFleur. *Theories of Mass Communication*. Edisi ke-2. New York: David McKay, 1970, hlm. 78.
16. *Ibid*, hlm. 78, 80.
17. Ross.
18. De Fleur, hlm. 80-81.
19. *Ibid*, hlm. 81-86.
20. *Kompas*, 1 Maret 1996.
21. *Kompas*, 13 Maret 2003
22. Webb, Jr., hlm. 5-6.
23. Ross.
24. Lihat Sarah Trenholm dan Arthur Jensen. *Interpersonal Communication*. Belmont, California: Wadsworth, 1992, hlm. 10-11.
25. Michael Shaw Findlay. *Language and Communication*. Santa Barbara, Calif.: ABC-CLIO, 1998, hlm. 7.
26. Webb, Jr., hlm. 6.
27. Karl Erik Rosengren. *Communication: An Introduction*. London: Sage, 2000, hlm. 32.
28. Muhammad Isa Dawud. *Dialog dengan Jim Muslim: Pengalaman Spiritual*. Bandung: Pustaka Hidayah, 1995.
29. *Ibid*, hlm. 33.
30. Diadaptasikan dari Gerald R. Miller dan Henry E. Nicholson. *Communication Inquiry: A Perspective on a Process*. Reading, Massachusetts: Addison-Westley, 1976, hlm. 11-12.

31. Lihat R. Wayne Pace dan Don F. Faules. *Komunikasi Organisasi: Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. Ed. Deddy Mulyana. Bandung: Rosda, 1998, hlm. 26.
32. Lihat Stephen W. Littlejohn. *Theories of Human Communication*. Edisi ke-5. Belmont, California: Wadsworth, 1996, hlm. 6-9.
33. Donald Byker dan Loren J. Anderson. *Communication as Identification: An Introductory View*. New York: Harper & Row, 1975, hlm. 11.
34. Saundra Hybels dan Richard L. Weaver II. *Speech/Communication*. Edisi ke-2. New York: D. Van Nostrand, 1979, hlm. 6.
35. Cassandra L. Book, ed. *Human Communication: Principles, Contexts, and Skills*. New York: St. Martin's Press, 1980, hlm. 35.
36. William B. Gudykunst dan Young Yun Kim. *Communicating with Strangers: An Approach to Intercultural Communication*. New York: McGraw-Hill, 1992, hlm. 33.
37. Stewart L. Tubbs dan Sylvia Moss. *Human Communication*. Edisi ke-7. New York: McGraw-Hill, 1994, hlm. 7.
38. Lihat Gorden, hlm. 34; Fisher, hlm. 312; juga Rosengren, hlm. 37
39. Tubbs dan Moss, hlm. 6.
40. Gudykunst dan Kim, hlm. 13-14.
41. *Ibid*, hlm. 33.
42. Pace dan Faules, hlm. 26.
43. *Ibid*.
44. Lihat juga Robert Hopper dan Jack L. Whitehead, Jr. *Communication Concepts and Skills*. New York: Harper & Row, 1979, hlm. 4-5.
45. Michael Burgoon. *Approaching Speech/Communication*. New York: Holt, Rinehart & Winston, 1974, hlm. 4-5.
46. John R. Wenburg dan William W. Wilmot. *The Personal Communication Process*. New York: John Wiley & Sons, 1973.
47. Kenneth K. Sereno dan Edward M. Bodaken. *Trans-Per Understanding Human Communication*. Boston: Houghton Mifflin, 1975.
48. Burgoon, hlm. 8.
49. Webb, Jr., hlm. 5.
50. Lihat Thomas M. Scheidel. *Speech Communication and Human Interaction*. Edisi ke-2. Glenville, Ill.: Scott, Foresman & Co., 1976, hlm. 5.
51. *Ibid*.
52. Lihat Effendy, hlm. 4.
53. Lihat Wenburg dan Wilmot, hlm. 5.
54. Lihat Hafied Cangara. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Rajawali Pers, 1998, hlm. 18.
55. Raymond S. Ross. *Speech Communication: Fundamentals and Practice*. Edisi ke-6. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall, 1983, hlm. 8.
56. Mary B. Cassata dan Molefi K. Asante. *Mass Communication: Principles and Practices*. New York: Macmillan, 1979, hlm. 6.
57. Lihat Burgoon, hlm. 10-11.
58. Rudolph F. Verderber. *Communicate!* Edisi ke-2. Belmont, California: Wadsworth, 1978, hlm. 8.
59. Lihat Hopper dan Whitehead, Jr., hlm. 4-5.
60. Fred E. Jandt. *An Introduction to Intercultural Communication: Identities in a Global Community*. Edisi ke-4. Thousand Oaks: Sage, 2004, hlm. 29-33.
61. Rosengren, hlm. 36.
62. Lihat Hybels dan Weaver II, hlm. 5.
63. Rosengren, hlm. 36.

64. Lihat Webb, Jr., hlm. 5.
65. Burgoon, hlm. 8-9.
66. Wenburg dan Wilmot, hlm. 7.
67. Byker dan Anderson, hlm. 4.
68. Gorden, hlm. 28.
69. Pearson dan Nelson, hlm. 3.
70. Tubbs dan Moss, hlm. 6.
71. Diana K. Ivy dan Phil Backlund. *Exploring Gender Speak: Personal Effectiveness in Gender Communication*. New York: McGraw-Hill, 1994, hlm. 14.
72. Rosengren, hlm. 38.
73. Lihat Bert E. Bradley. *Fundamentals of Speech Communication: The Credibility of Ideas*. Edisi ke-3. Dubuque, Iowa: Wm. C. Brown, 1981, hlm. 5.
74. Lihat Book.
75. Lihat Wiseman dan Barker; Barker; juga Littlejohn.
76. Lihat Hybels dan Weaver II; Stan Le Roy Wilson. *Mass Media/Mass Culture: An Introduction*. New York: Random House, 1989.
77. Lihat John C. Zacharis dan Coleman C. Bender. *Speech Communication: A Rational Approach*. New York: John Wiley & Sons, 1976; Pearson dan Nelson.
78. Howard H. Martin dan C. William Colburn. *Communication and Consensus: An Introduction to Rhetorical Discourse*. New York: Harcourt Brace Jovanovich, 1972; Verderber.
79. Wenburg dan Wilmot.
80. Wayne Austin Shrope. *Experiences in Communication*. New York: Harcourt Brace Jovanovich, 1974.
81. Mary B. Cassata dan Molefi K. Asante. *Mass Communication: Principles and Practices*. New York: Macmillan, 1979.
82. Mary Forrest dan Margot A. Olson. *Exploring Speech Communication: An Introduction*. St. Paul: West, 1981.
83. Stuart Price. *Communication Studies*. Edinburg Gate, Harlow, Essex: Longman, 1996, hlm. 9-14.
84. Rudolph F. Verderber. *Communicate!* Belmont, California: Wadsworth, (1978) 1996, hlm. 7-8.
85. Lihat Book, hlm. 110.
86. Lihat Barker, hlm. 13-14.
87. Lihat Book, hlm. 109.
88. Littlejohn, hlm. 18-19.
89. Stewart L. Tubbs dan Sylvia Moss. *Human Communication*. Edisi ke-2. New York: Random House, 1977, hlm. 8.
90. Cassata dan Asante, hlm. 12
91. Littlejohn, hlm. 19.
92. Joseph Straubhaar dan Robert LaRose. *Communications Media in the Information Society*. Belmont, California: Wadsworth, 1996, hlm. 9; Effendy, hlm. 7.
93. Tubbs dan Moss, 1977, hlm. 11.
94. Cassata dan Asante, hlm. 10.
95. *Ibid*.
96. Effendy, hlm. 7
97. Gudykunst dan Kim, hlm. 1

# PRINSIP-PRINSIP KOMUNIKASI

# BAB 3
# Prinsip-Prinsip Komunikasi

Seperti fungsi dan definisi komunikasi, prinsip-prinsip komunikasi juga diuraikan dengan berbagai cara oleh para pakar komunikasi. Mereka ada kalanya menggunakan istilah-istilah lain untuk merujuk pada prinsip-prinsip komunikasi ini. Misalnya, William B. Gudykunst dan Young Yun Kim[1] menyebutnya asumsi-asumsi komunikasi, sedangkan Cassandra L. Book,[2] Bert E. Bradley,[3] Larry A. Samovar dan Richard E. Porter,[4] Sarah Trenholm dan Arthur Jensen[5] menyebutnya karakteristik-karakteristik komunikasi. Diilhami oleh pembahasan prinsip-prinsip komunikasi dalam sumber-sumber di atas, juga dalam karya-karya penulis lain seperti John R. Wenburg dan William W. Wilmot,[6] Kenneth K. Şereno dan Edward M. Bodaken,[7] Gordon I. Zimmerman *et al.*,[8] Judy C. Pearson dan Paul E. Nelson,[9] Dan B. Curtis *et al.*,[10] dan Joseph A. DeVito,[11] saya mencoba membuat "ramuan baru" mengenai prinsip-prinsip komunikasi berikut dengan menggunakan contoh-contoh yang bersumber dari pengalaman dan pengamatan pribadi serta rujukan lain yang relevan. Prinsip-prinsip komunikasi tersebut pada dasarnya merupakan penjabaran lebih jauh dari definisi atau hakikat komunikasi.

## PRINSIP 1:
## Komunikasi Adalah Proses Simbolik

Salah satu kebutuhan pokok manusia, seperti dikatakan Susanne K. Langer, adalah kebutuhan simbolisasi atau penggunaan lambang.[12] Manusia memang satu-satunya hewan yang menggunakan lambang, dan itulah yang membedakan manusia dengan makhluk lainnya. Ernst Cassirer mengatakan bahwa keunggulan manusia atas makhluk lainnya adalah keistimewaan mereka sebagai *animal symbolicum*.

Lambang atau simbol adalah sesuatu yang digunakan untuk menunjuk sesuatu lainnya, berdasarkan kesepakatan sekelompok orang. Lambang meliputi kata-kata (pesan verbal), perilaku nonverbal, dan objek yang maknanya disepakati bersama, misalnya memasang bendera di halaman rumah untuk menyatakan penghormatan atau kecintaan kepada negara. Kemampuan manusia menggunakan lambang verbal memungkinkan perkembangan bahasa dan menangani hubungan antara manusia dan objek (baik nyata ataupun abstrak) tanpa kehadiran manusia dan objek tersebut.

Lambang adalah salah satu kategori tanda. Hubungan antara tanda dengan objek dapat juga direpresentasikan oleh ikon dan indeks, namun ikon dan indeks tidak memerlukan kesepakatan. Ikon adalah suatu benda fisik (dua atau tiga dimensi) yang menyerupai apa yang direpresentasikannya. Representasi ini ditandai dengan kemiripan. Misalnya patung Soekarno adalah ikon Soekarno, dan foto Anda pada KTP Anda adalah ikon Anda. Rambu-rambu lalu-lintas di jalan raya yang menunjukkan arah, adanya pom bensin, masjid atau rumah makan di depan, atau kondisi jalan (berbelok, menanjak, atau menurun) juga termasuk ikon. Belakangan ini ikon dan lambang sering dipertukarkan. Kita sering menggunakan istilah ikon untuk tanda-tanda pada layar monitor komputer yang merepresentasikan program-program tertentu, padahal sebagian dari tanda-tanda tersebut mungkin lebih tepat disebut lambang. Contoh lain adalah kalimat "Putri Diana adalah ikon (lambang) kecantikan" atau "Soeharto adalah ikon (lambang) kekuasaan." Saya berpendapat kata lambang juga sesuai untuk kalimat-kalimat tersebut. Maka kita pun dapat mengatakan misalnya bahwa Albert Einstein, Franklin Delano Roosevelt, dan Mahatma Gandhi—yang dinobatkan majalah *Time* edisi internasional tanggal 31 Desember 1999 sebagai tokoh pertama, kedua, dan ketiga abad ke-20—adalah lambang ilmu pengetahuan,

lambang kemenangan demokrasi atas fasisme dan komunisme, dan lambang penegakan hak asasi manusia. Gambar Soeharto pada uang kertas lima-puluh ribuan adalah ikon Soeharto, namun Soeharto sendiri sebagai manusia adalah lambang kekuasaan pada zaman ia masih berkuasa, sementara uang secara umum adalah lambang kepemilikan (kekayaan) dan sering juga kekuasaan.

Berbeda dengan lambang dan ikon, indeks adalah tanda yang secara alamiah merepresentasikan objek lainnya. Istilah lain yang sering digunakan untuk indeks adalah sinyal (*signal*), yang dalam bahasa sehari-hari disebut juga gejala (*symptom*). Indeks muncul berdasarkan hubungan antara sebab dan akibat yang punya kedekatan eksistensi. Misalnya awan gelap adalah indeks hujan yang akan turun, sedangkan asap merupakan indeks api. Namun bila asap itu disepakati sebagai tanda bagi masyarakat untuk berkumpul misalnya, seperti dalam kasus suku primitif, maka asap menjadi lambang karena maknanya telah disepakati bersama. Di dunia modern, asap hitam yang keluar dari cerobong Basilika Santo Pertrus di Vatikan menandakan bahwa Paus baru belum terpilih (setelah meninggalnya Paus lama), sedangkan asap putih menandakan bahwa Paus baru telah terpilih.

Contoh lain, menguap adalah gejala ngantuk atau bosan; sedangkan berkeringat adalah gejala kepanasan, kecapekan, atau kegugupan; tertawa sebagai gejala senang atau gembira; dan menangis sebagai gejala sakit, sedih, terharu, atau bahagia. Kontroversi bisa saja muncul mengenai perlaku yang tidak disengaja, seperti muka yang merah karena rasa malu atau suara keras dan tinggi karena marah. Apakah perilaku-perilaku tersebut indeks atau lambang? Ekspresi muka yang merah atau suara keras dan tinggi itu tampaknya lebih tepat disebut indeks atau isyarat alamiah (*natural gesture*), namun sering juga dianggap lambang karena orang-orang sepakat bahwa wajah yang bersemu merah biasanya menunjukkan rasa malu, sedangkan suara yang keras dan tinggi menunjukkan kemarahan.

Lambang mempunyai beberapa sifat seperti berikut ini.

### Lambang bersifat sebarang, manasuka, atau sewenang-wenang

Apa saja bisa dijadikan lambang, bergantung pada kesepakatan bersama. Kata-kata (lisan atau tulisan), isyarat anggota tubuh, makanan

dan cara makan, tempat tinggal, jabatan (pekerjaan), olahraga, hobi, peristiwa, hewan, tumbuhan, gedung, alat (artefak), angka, bunyi, waktu, dan sebagainya. Semua itu bisa menjadi lambang.

Lambang hadir di mana-mana dan tidak henti-hentinya menerpa kita: gosip antartetangga, tagihan listrik, buku yang kita baca, lagu lewat radio, berita TV, suara azan, spanduk di pinggir jalan, stiker bertuliskan *Kopassus* di kaca belakang sebuah mobil, lampu lalulintas, bunyi peluit polisi, gerutuan pengamen jalanan, tangisan bayi dalam gendongan pengemis, kalung bertanda salib yang dikenakan seorang wanita Tionghoa, blus putih dan rok abu-abu yang dikenakan seorang remaja putri, rayuan pelayan toko, dan sebagainya. Namun alam tidak memberikan penjelasan kepada kita mengapa manusia menggunakan lambang-lambang tertentu untuk merujuk pada hal-hal tertentu, baik yang konkret ataupun yang abstrak. Kita tidak punya alasan mengapa kita menyebut hewan yang mengeong itu kucing, bukan kambing atau gajah. Penyebutan itu semata-mata berdasarkan kesepakatan saja. Karena itu kita pun bisa menyepakati huruf X yang merepresentasikan pria dan huruf Y yang merepresentasikan wanita; atau menyepakati angka 1 yang merepresentasikan suku Sunda, angka 2 suku Jawa, dan angka 3 suku Minang. Lambang-lambang partai politik, misalnya kepala banteng untuk PDI-Perjuangan, pohon beringin untuk Partai Golkar, dan matahari untuk Partai Amanat Nasional (PAN) juga tercipta dan tersosialisasikan berdasarkan prinsip itu. Partai-partai itu boleh saja bertukar lambang kalau mereka sepakat melakukan hal itu. Sebagian pembeli pakaian bekas di Bandung, tahu bahwa label L, S, M, dan XL pada pakaian yang mereka tawar, berarti *Large* (besar), *Small* (kecil), *Medium* (sedang), dan *Extra Large* (ekstra besar). Namun para pembeli dan penjual pakaian itu sah-sah saja, berdasarkan kesepakatan, memplesetkan keempat label itu menjadi *Logor* (longgar), *Sereg* (sempit), *Mahi* (cukup), dan *Ekstra Logor* (ekstra longgar), kata-kata Sunda yang artinya mendekati makna asli label-label tersebut.

Makanan saja bersifat simbolik. Banyak orang makan *Mc Donald's burger* atau *Kentucky fried chicken* di restoran cepat-saji, bukan karena mereka benar-benar menyukai makanan itu, namun karena makan di tempat itu memberi mereka status tertentu. Padahal di kota-kota besar Amerika, justru orang-orang kelas menengah ke bawahlah yang gemar makan di restoran-restoran itu, seperti

buruh pabrik, sopir angkot atau tukang sapu jalan. Kelas menengah atasnya malah enggan makan di tempat-tempat itu karena makanan itu mereka anggap "makanan sampah" (*junkfood*). Di negara kita buah-buahan impor, seperti anggur, pear, apel dan jeruk (*sunkist*) berkonotasi buah-buahan kelas tinggi yang hanya dikonsumsi kaum kaya. Oleh karena itu, sinetron-sinetron kita yang mempromosikan kehidupan mewah hampir selalu menggunakan buah-buahan tersebut ketika karakter-karakter sinetron sedang bersantap. Anda takkan menemukan buah pepaya, pisang, kedondong, atau manggis.

Dandanan dan penampilan fisik juga bersifat simbolik seperti mengenakan stelan lengkap, *T. shirt*, sandal jepit, sarung, peci, warna kulit, jenggot atau rambut dikucir. Kulit putih dianggap berstatus lebih tinggi daripada kulit hitam, konon didambakan 87% wanita Indonesia menurut sebuah iklan kosmetik di TV swasta. Karena itu, banyak iklan krim pemutih kulit yang melukiskan bagaimana krim yang diiklankan itu secara ajaib memutihkan kulit, seperti terlihat di layar televisi. Padahal, sebenarnya, kulit sawo matang seperti kulit kebanyakan perempuan Indonesia tidak mungkin dibuat menjadi putih. Kosmetik hanya membuat kulit lebih bersih, lebih jernih, lebih bercahaya seperti mutiara.[13]

Seperti dandanan, tempat tinggal juga bersifat simbolik. Bila Anda tinggal di Menteng atau Pondok Indah Jakarta, Anda akan diperlakukan lebih istimewa. Tinggal di apartemen di Indonesia dianggap keren dan penghuninya dianggap kaya, padahal di negara Barat tinggal di apartemen diasosiasikan dengan hidup serba sederhana, kalaupun bukan melarat. Interior rumah, seperti furnitur, pajangan, dan hiasan dinding juga dapat diberi makna. Buku-buku yang dipajang merepresentasikan bahwa penghuni rumah adalah intelektual atau pecinta pengetahuan (dosen atau peneliti) misalnya, atau ingin dipandang seperti itu, sehingga ada juga orang-orang yang memajang benda-benda terbuat dari kertas yang kalau dilihat dari kejauhan seperti deretan buku tebal. Botol-botol minuman keras yang dipajang di kamar tamu, meskipun kosong, juga merepresentasikan cita rasa modern penghuninya. Poster-poster selebritis dunia, seperti bintang film (Tom Cruise, Jodie Foster), penyanyi (Michael Jackson, Madonna, Breatney Spears, Avril Lavigne), olahragawan (Michael Jordan, David Beckham, Martina Hingis) yang dipasang di kamar seorang remaja, juga menggambarkan dunia simbolik remaja tersebut. Tidak terlalu salah bila ada ungkapan "*You are what you read*" (Anda adalah apa yang Anda baca). Siapa Anda dapat diketahui dari

jenis bacaan Anda. Kita bisa membedakan dunia simbolik (pendidikan, pengalaman, selera) orang yang membaca *Times, The Jakarta Post* atau, *Kompas*, dengan orang yang membaca *Pos Kota*, meskipun pembedaan itu sekadar dugaan. Memang orang bisa saja berpura-pura menyukai musik *jazz, rock* atau musik klasik di depan teman-temannya, agar dianggap modern atau borjuis, padahal di kamar sendiri ia sebenarnya menyukai dangdut.

Bicara soal tempat tinggal, sebagian orang mempercayai bahwa rumah *tusuk-sate* (terletak persis di ujung jalan pada suatu pertigaan) adalah rumah yang tidak akan membawa keberuntungan, karena itu harganya lebih murah dan konon sulit dijual. Seorang sejawat saya di fakultas pernah mengajukan lamaran untuk pindah Kredit Kepemilikan Rumah (KPR). Namun karena rumahnya yang akan dijadikan agunan ternyata rumah *tusuk-sate*, bank itu menolak lamaran tersebut, meskipun tadinya menyetujuinya. Ketika kawan saya menanyakan alasan penolakan itu, pegawai yang bertugas tidak menjelaskannya. Ia hanya mengatakan bahwa itulah kebijakan bank. Padahal, menurut kawan saya itu, rumahnya telah mendatangkan banyak rezeki. Konon, orang Padang sangat menyukai rumah *tusuk-sate*, karena bisa dijadikan rumah makan yang letaknya strategis.

Pekerjaan juga sering bersifat simbolik. Satu di antaranya adalah sekretaris. Pekerjaan yang lazim dilakukan wanita ini secara konvensional memberikan status sosial lebih tinggi kepada majikan. Mereka diharapkan menjadi bunga-bunga atau pajangan yang membuat suasana kantor lebih ceria, lebih segar, dan lebih indah. Sekretaris juga adalah lambang kekuasaan yang menegaskan bahwa atasannya benar-benar seorang bos, orang yang mendikte dan memerintah orang lain untuk melakukan apa yang ia inginkan.[34] Citra simbolik ini sekarang pun masih terasa. Ada kesan bahwa semakin banyak sekretaris yang dipekerjakan, dan semakin indah mereka dipandang, semakin bonafidlah perusahaan yang bersangkutan.

### Lambang pada dasarnya tidak mempunyai makna; kitalah yang memberi makna pada lambang

Makna sebenarnya ada dalam kepala kita, bukan terletak pada lambang itu sendiri. Kalaupun ada orang yang mengatakan bahwa kata-

kata mempunyai makna, yang ia maksudkan sebenarnya bahwa kata-kata itu mendorong orang untuk memberi makna (yang telah disetujui bersama) terhadap kata-kata itu. Persoalan akan timbul bila para peserta komunikasi tidak memberi makna yang sama pada suatu kata. Pernah seorang profesor menghabiskan waktu berbulan-bulan untuk menulis sebuah naskah buku yang baru. Ia memberikan naskah tersebut kepada sekretarisnya dangan perintah "*Burn this for me, will you?*" ("Tolong bakar ini"). Ia meminta sekretarisnya itu untuk memfotokopi naskah buku tersebut, dan ia menggunakan jargon perkantoran *burn* (bakar). Akhirnya, hasil kerja keras itu musnah menjadi asap dalam tempat pembakaran.[15]

Dengan kata lain, sebenarnya tidak ada hubungan yang alami antara lambang dengan *referent* (objek yang dirujuknya). Anda dapat mengatakan bahwa Anda tentara atau memakai baju tentara, meskipun Anda sama sekali bukan tentara. Anda mengaku Anda mencintai seseorang, padahal yang Anda rasakan justru malah sebaliknya. Atau, Anda mengacungkan jempol kepada kawan Anda yang baru selesai menyanyi di panggung, padahal Anda sebenarnya menganggap penampilannya buruk. Dengan demikian, juga tidak ada kaitan antara munculnya kupu-kupu di dalam rumah dengan akan datangnya tamu, seperti juga tidak ada hubungan alamiah antara pelarungan darah Udin (wartawan Harian *Bernas*) ke laut dengan kepastian menemukan pembunuh Udin, seperti yang dipercayai polisi penyidik. Kita tahu, pembunuh Udin itu hingga sekarang belum pernah ditemukan.

Sebagian orang percaya bahwa angka-angka tertentu mengandung makna-makna tertentu, misalnya: kualitas (bagus atau jelek), kekuatan, keberuntungan, atau kesialan. Begitulah, angka 9 atau 10, seperti huruf A (nilai ujian mahasiswa), sering diasosiasikan dengan kualitas atau prestasi yang tinggi. Namun angka rendah pada urutan 1, 2, 3, justru menunjukkan kualitas tertinggi bila digunakan untuk mengukur calon anggota DPR atau DPRD. Angka tujuh atau 17 sering dianggap angka keberuntungan. Kombinasi angka 17-8-45 sering dianggap angka keramat. Tidak mengherankan bila lambang garuda kita dihiasi dengan sayap berjumlah 17 bulu, ekor berjumlah 8 bulu, dan leher berjumlah 45 bulu. Kenyataannya, tidak pernah ada seekor burung dari jenis apa pun yang punya susunan bulu seperti itu. Tampaknya, bukan pula kebetulan bila jumlah garis (polisi tidur) yang kita lewati sebelum kita membayar karcis jalan tol utama adalah 17. Sementara itu, bagi sebagian peminat telepon

genggam, angka 8 konon bisa mendatangkan kekayaan, dan angka 9 keberuntungan. Telepon genggam dengan nomor yang terdiri dari beberapa angka 8 atau 9 itu pernah ditawarkan ratusan juta rupiah lewat iklan. Pamela Lau, wanita keturunan Cina asal Singapura yang bekerja sebagai Manajer Periklanan dan Promosi PT Sony Indonesia, memakai angka 9 bukan hanya untuk nomor ponsel, tetapi juga nomor rumah, lantai apartemen, dan mobilnya.[16]

Perburuan angka 8 itu tidak hanya berlangsung di Indonesia, namun juga di Singapura, Hongkong, bahkan Amerika Serikat. Monterey Park, California Selatan, Amerika Serikat adalah wilayah pemukiman yang digandrungi orang-orang Cina dan Vietnam karena telepon di sana diawali dengan nomor 818. Orang-orang itu mempercayai nomor itu sebagai nomor keberuntungan total, karena jika angka 1 dijumlahkan dengan angka di sebelah kiri atau di sebelah kanannya, jumlahnya 9. Juga, jika ketiga angka itu dijumlahkan, muncul angka 17, dua angka yang bila dijumlahkan lagi, hasilnya 8. Karena wilayah itu begitu padat, pemasangan telepon menjadi sulit ditangani. Lalu pemerintah lokal pun memutuskan untuk mengubah nomor 818 itu. Akan tetapi, warga setempat menentang keputusan itu. Tuntutan mereka serius. Mereka mengancam akan pindah ke tempat lain bila nomor itu diganti seenaknya. Lalu terjadilah kesepakatan. Nomor 626 digunakan untuk mengganti nomor 818. Warga meyakini angka 626 itu adalah angka kedua terbaik setelah 818, karena 6 plus 2 sama dengan 8, dan 2 ditambah 6 juga menghasilkan angka 8.[17]

Sementara itu, di Jepang angka yang harus digunakan dengan hati-hati adalah angka 4 dan 9. Dalam hal ini, ketakutan akan angka-angka tersebut berdasarkan kesamaan bunyi. Bunyi untuk angka 4 adalah *shi*, yang juga bagian dari bunyi untuk kematian; *ku* bunyi untuk angka 9, dapat berarti penderitaan.[18] Akan tetapi, angka yang dianggap paling "berbahaya" secara universal mungkin angka 13. Banyak orang percaya bahwa 13 adalah angka sial, sehingga kalau bisa angka ini dihindari. Kepercayaan itu konon berkaitan dengan perjamuan terakhir Yesus Kristus bagi ke 12 muridnya. Waktu itu dalam ruangan itu ada 13 orang. Lalu, salah seorang murid Yesus, Yudas, berdiri dan meninggalkan ruangan. Yudas ternyata berkhianat, sehingga Yesus pun kemudian ditangkap dan disalib. Lalu orang pun percaya bahwa angka 13 itu membawa bencana dan angka berlumuran dosa. Maka kalangan

orang elite dunia pun enggan mengadakan perjamuan mewah dengan menggunakan meja yang dikelilingi 13 kursi. Konon, kalau meja itu dihadiri 13 tamu, maka tamu pertama atau tamu terakhir yang meninggalkan kursinya, akan mati penasaran dalam waktu tidak lebih dari 12 bulan. Dalam perdukunan di Barat, angka 13 merupakan lambang kematian, juga untuk menunjuk iblis atau pimpinan organisasi dunia dukun dan sihir. Bisa dimengerti bahwa ketika Ratu Elizabeth mengunjungi Jerman Barat tahun 1965, dengan menumpang kereta api, panitia pun cepat-cepat mengganti nomor peron kereta api yang mengangkut ratu, dari peron nomor 13 menjadi peron nomor 12A.[19] Angka takhayul ini kini masih dipercayai banyak orang. Ketakutan akan angka 13 kini telah menjadi sejenis "penyakit" yang disebut *triskadaikophobia*. Buktinya, banyak hotel berbintang pun, termasuk di Amerika, tidak mau menggunakan kamar dan lantai bernomor 13, juga rumah-rumah pribadi atau kantor-kantor. Rumah di sebelah kanan tempat (saya pernah) tinggal di Bandung, yang disewa sebagai kantor, ternyata bernomor 15, padahal rumah sebelumnya bernomor 11. Mana nomor 13-nya?

Orang Barat punya mitos bahwa hari Jum'at tanggal 13 (*Friday the 13th*) adalah hari bencana (munculnya kejahatan, terutama pembunuhan), semacam malam Jum'at kliwon dalam tradisi Jawa yang dipercayai sebagai malam munculnya roh gentayangan, sehingga muncullah film layar lebar dan film seri televisi dengan judul *Friday the 13th* yang terkenal itu. Buat orang Amerika yang rasional, takhayul ini masih kuat. Pada pertengahan dekade 1980-an para penumpang Amerika tidak mau menumpang pesawat Boeing DC-10 yang terbang pertama kali pada hari Jum'at tanggal 13 setelah pesawat-pesawat Boeing dihanggarkan selama beberapa waktu berkaitan dengan sejumlah kecelakaan dan setelah melalui proses pemulihan. Buat kaum Muslim, pandangan ini justru bertentangan, karena hari Jum'at merupakan hari suci umat Islam. Sebenarnya tidak ada hubungan yang hakiki antara angka 13 dengan kesialan, seperti juga tidak ada hubungan antara angka 8 dengan kekayaan dan angka 9 dengan keberuntungan. Namanya juga takhayul. Anda percaya? Saya tidak.

Ada juga orang-orang yang menganggap suatu susunan angka itu cantik, karena mudah diingat, tanpa kepercayaan berlebihan. Rebecca (Becky) Tumewu, seorang selebritis di negara kita melakukan pernikahan tanggal 9-9-1999, sebagaimana telah direnca-

nakannya dengan calon suaminya. Keputusan itu berdasarkan anggapan bahwa tanggal itu tanggal cantik, meskipun banyak orang mengantisipasi sebelumnya bahwa hari itu akan terjadi "hari kiamat" bagi dunia komputer, yakni terjadinya berbagai kekacauan dalam penjadwalan atau transaksi bisnis, karena komputer diduga tidak mampu membaca deretan angka tersebut.

> Mitos rangkaian angka 9999 yang, konon, bakal membawa sial ternyata hanya isapan jempol. Padahal, sebagian masyarakat dunia terlanjur percaya bahwa musibah, bencana *pagebluk*, bahkan kiamat bakal terjadi pada hari itu. Saking seramnya mitos ini, sebagian lain menambah-nambah dengan pukul 9 lewat 9 menit 9 detik. Biar tambah angker.
>
> Hebatnya lagi, masyarakat yang termakan mitos angka 9 ini tidak hanya dari kalangan bawah, baik pendidikan maupun ekonomi. Tidak sedikit eksekutif kantoran yang tiap hari berdasi dan jas lengkap juga ikut-ikutan. "Saya sengaja mengganti tanggal di komputer saya hari itu menjadi 13 September 1999. Maksudnya, supaya terhindar dari bencana pada sistem komputer," ujar Effendi, eksekutif muda yang bekerja di perusahaan penerbit harian.
>
> Jangan heran, perilaku serupa juga dialami banyak eksekutif muda. Mereka mencoba segala cara agar bisa menghindari deretan angka 9999. Kehidupan modern yang nyaris tidak bisa dilepaskan dari komputer, waktu itu benar-benar dicekam kengerian. Soalnya, kotak pintar itu sudah merambah ke seluruh sisi kehidupan manusia. Mulai dari penyelesaian pekerjaan kantor, pengaturan lalu lintas, industri, hingga segala hal yang berkaitan dengan kapal terbang, semuanya bersinggungan langsung dengan komputer. Dan, ... mitos mengerikan dari 9999 bagi jagad komputer ternyata tidak terbukti... semua itu hanya isapan jempol. Bagi Indonesia, rangkaian angka 9999 bukan saja tidak menimbulkan bencana, tapi justru menguyur berkah. Bukankah "nyanyian" merdu Rudy Ramli, mantan Presdir Bank Bali (BB), dilantunkan di DPR pada tanggal 9 bulan 9 tahun 99? Dan, bukankah karena penjelasan Rudy rupiah kembali berotot. Bahkan berkah juga ikut menebar di lantai bursa. Indeks harga saham gabungan (IHSG) langsung melejit.[20]

Sadar bahwa angka juga bersifat simbolik dan diasosiasikan dengan citra tertentu, sebagian orang kita berusaha memiliki nomor-nomor istimewa yang mereka pasang pada pelat mobil mereka. Nomor-nomor itu biasanya kecil, nomor bagus, atau mengandung makna tertentu bila dikombinasikan dengan huruf-huruf yang menyertai nomor-nomor tersebut. Maka terdapatlah nomor-nomor mobil seperti: A 1 NG, B 10 LA, D 1 CE, D 3 SI, D 4 KU, D 160 DA, F 16 HT, T 1 PS, T 3 TY, dan lain-lain. Kecuali bila Anda pejabat penting, nomor-nomor mobil itu harus Anda beli dari pihak berwenang dengan harga yang mahal, bisa sampai belasan juta rupiah. Pernah diberitakan, Ketua DPRD Lampung, Srie Atidah, dan Kepala Kejaksaan Tinggi Lampung, Hatorangan Pasaribu, berebut pelat nomor BE 2 untuk mobil dinas mereka masing-masing. Walhasil, di Bandarlampung terdapat dua mobil berbeda dengan nomor mobil yang sama.[21]

Dalam kasus dandanan, dasi sering dianggap merepresentasikan bonafiditas, apalagi dalam stelan lengkap. Padahal, sebagai contoh, tidak ada hubungan alamiah antara dasi yang dipakai para pegawai bank dan bonafiditas mereka. Dasi mereka boleh keren, namun gaji bulanan mereka sebenarnya pas-pasan atau malah tidak cukup untuk menghidupi keluarga sebulan penuh. Seorang pria yang pernah bekerja sebagai *Assistant Account Officer* sebuah bank swasta menuturkan bahwa meskipun ia mempunyai 20 dasi dari yang berharga Rp10.000-an hingga yang setara dengan gajinya, dan menggunakan parfum merk terkenal, ternyata gaji pokok pria yang gagah dengan dasi dan rambut rapi itu hanya Rp 657.000,- per bulan, termasuk tunjangan transpor, kesehatan, dan uang makan, padahal ia telah bekerja hampir lima tahun. Dua orang mantan pegawai bank wanita kakak-beradik, yang tempat bekerjanya dilikuidasi menceritakan bahwa mereka kos di rumah susun murah di bendungan Hilir II, Jakarta Pusat, di kamar seluas 3 x 5 meter, dihiasi televisi dan telepon yang sudah diblokir hanya untuk menerima saja. Mereka mengakui menggelar kasur ketika akan tidur, karena kamar itu merangkap kamar tamu. "Makan saja kita di Amigos, alias agak minggir got sedikit, atau Sogo, soto goceng," kata salah seorang dari kedua lulusan universitas swasta itu.[22]

Sebagai satu-satunya makhluk yang menggunakan lambang, manusia sering lebih mementingkan lambang daripada hakikat yang dilambangkannya. Menurut S.I. Hayakawa,[23] hewan memperebutkan makanan dan kepemimpinan, namun mereka —tidak

seperti manusia— tidak memperebutkan lambang-lambang seperti uang, saham, gelar, tanda pangkat pada pakaian, dan nomor mobil yang rendah. Sebagian orang bahkan menggadaikan harga diri mereka pada lambang-lambang tertentu seperti model rambut, model pakaian, dan merk-merk tertentu seperti *BMW, Giorgio Armani, Cartier, Gucci, Louis Vuitton, Rolex, Bally*, atau gelar sarjana yang kalau perlu mereka beli.

Gelar sarjana khususnya, masih amat didambakan oleh masyarakat kita. Karena itu lembaga-lembaga pendidikan "sampah" di negara kita —banyak yang mengaku bekerja sama dengan lembaga pendidikan tinggi di luar negeri— yang menawarkan berbagai gelar akademik atau profesi seperti Ph.D., MBA, BBA dan DBA (dengan istilah kelas jarak jauh, kelas eksekutif, dan sebagainya), kebanjiran peminat yang berlomba-lomba memperoleh gelar-gelar itu dengan membayar sekian juta rupiah, meskipun gelar-gelar itu tidak diakui pemerintah. Gelar-gelar itu begitu mudah diperoleh, melalui sekian kali pertemuan tatap-muka, atau melalui korespondensi, malah belakangan hanya menghadiri satu kali seminar, atau seraya berumrah (konon, bisa juga langsung diwisuda, bila *fee*-nya disepakati). Padahal di luar negeri gelar-gelar itu, Ph.D. misalnya, diperoleh dengan susah payah, dengan mengorbankan bukan hanya biaya yang jauh lebih besar, namun terutama adalah disiplin dan kerja keras dalam belajar dan melakukan penelitian selama sekian tahun. Beberapa pengusaha besar atau pejabat penting negara, khususnya pada era Orde Baru, malah bersedia membayar puluhan hingga ratusan juta rupiah untuk memperoleh gelar *Doctor Honoris Causa* (Dr.HC.) dari suatu lembaga pendidikan tinggi di luar negeri.

Persaingan memperebutkan gelar ini dalam nuansa yang lain pernah juga dialami sebagian orang yang bergelar doktor dan dokter yang resmi.[24] Banyak dokter yang ngotot menulis Dr. dan doktor menulis DR. di depan nama mereka masing-masing. Padahal penulisan yang benar menurut aturan pemerintah yang baku (Pedoman Umum Ejaan Bahasa Indonesia yang Disempurnakan) adalah dr. untuk dokter dan Dr. untuk doktor. Penggunaan gelar yang rancu itu sering terjadi dan pernah menjadi polemik juga. *Kompas* misalnya menurunkan beberapa surat pembaca mengenai penulisan gelar ini. Ada dokter yang tahu bahwa penulisan gelarnya adalah dr., tetapi tetap saja menggunakan Dr. agar bisa dikenal secara internasional. Namun pembaca

lain mengatakan bahwa dokter itu memang *doctor* di negara berbahasa Inggris, tetapi tidak pernah disingkat Dr. Menurut penulis yang sama, Dr. adalah singkatan resmi untuk doktor, yakni gelar akademik tertinggi yang diberikan suatu universitas. Ditegaskannya bahwa dokter yang menggunakan singkatan Dr. jelas melanggar peraturan. Jelas pula, katanya, DR. bukan singkatan doktor tapi mungkin *Dining Room*.

Terlepas dari persoalan di atas, mungkin ada juga dokter atau doktor yang semata-mata tidak tahu bahwa singkatan yang benar untuk gelar mereka adalah dr. dan Dr. Lalu bagaimana dengan dokter dan doktor yang "membandel"? Apa sebab mereka bersikap demikian? Lagi, proses simbolik dapat membantu menjelaskan hal ini. Sebagian masyarakat kita, termasuk yang berpendidikan tinggi, masih "tergila-gila" pada gelar dan menganggapnya sebagai simbol status. Makanya gelar itu harus mentereng. Berdasarkan teori persepsi (yang akan diuraikan panjang lebar dalam bab 5 dalam buku ini), singkatan gelar yang dimulai dengan huruf kecil (apalagi huruf kecil semua), seperti dr., dianggap kurang hebat bila dibandingkan dengan singkatan yang dimulai dengan huruf besar (atau huruf besar semua), misalnya Dr. Makanya tidak aneh bila ada dokter-dokter yang sebenarnya tahu bahwa singkatan gelar mereka adalah dr., tetapi tetap saja menggunakan Dr., karena yang kedua itu memberikan citra lebih gagah.

Meskipun tidak ada hubungan yang alami antara lambang dengan apa yang dilambangkan, banyak orang menganggap bahwa terdapat hubungan demikian. Ketika seorang wanita yang memainkan drama seri keluarga di TVRI tahun 1970-an dengan peran sebagai wanita yang baik, ramah, dan teladan, diketahui bunuh-diri dalam kehidupan sebenarnya karena terlibat utang, banyak orang tidak percaya, karena mereka sulit membedakan antara peran yang dimainkannya dengan perannya dalam kehidupan nyata. Dalam kasus lain, Thenzara Zaid, seorang wanita yang memerankan Ibu Subangun yang judes dalam drama TVRI lainnya akhir dekade 1980-an, kerap diperlakukan tidak senonoh, dicubit misalnya, oleh publik ketika si pemeran itu ditemui publik di luar rumah, karena si pemeran masih dianggap Ibu Subangun. Banyak di antara kita pun agaknya sulit membedakan antara Rano Karno dengan "Si Doel" atau antara Anjasmara dengan "Si Cecep," yang diperankan dengan sangat baik dalam sinetron TV swasta.

Kecenderungan ini sebenarnya tidak luar biasa. Seperti dikata-

kan S.I. Hayakawa,[25] seorang aktor adalah orang yang melambangkan orang lain, baik yang nyata ataupun imajiner. Dalam sebuah film lama, Fredric March dengan bagus memainkan peran seorang pemabuk. Nyonya March melaporkan bahwa setelah itu ia menerima banyak surat yang berisi nasihat dan simpati dari wanita-wanita yang mengatakan bahwa mereka juga menikah dengan orang-orang pecandu alkohol. Juga pernah dilaporkan, ketika Edward G. Robinson yang dulu memainkan peran-peran gangster dengan kemampuan luar biasa, mengunjungi Chicago, para penjahat setempat meneleponnya ketika ia berada di hotel sebagai tanda penghormatan. Paul Muni, setelah memainkan Clarence Darrow dalam *Inherit the Wind*, diundang untuk memberikan pidato di hadapan Asosiasi Bar Amerika. Ralph Bellamy, setelah memainkan peran Franklin D. Roosevelt dalam *Sunrise at Campobello*, diundang oleh beberapa universitas untuk berpidato tentang Roosevelt. Juga ada patriot-patriot yang tergesa-gesa ke kantor-kantor perekrutan untuk mempertahankan negara Amerika ketika tanggal 30 Oktober 1938, Amerika Serikat "diinvasi" oleh "orang-orang Mars" dalam sebuah drama radio.

Sebagian orang ada kalanya menggantungkan nasib dan keselamatan mereka pada lambang-lambang tertentu. Mereka memilih hari dan tanggal tertentu untuk menikah, pindah rumah, atau melaksanakan tugas penting ke luar daerah atau ke luar negeri. Untuk memperoleh keberuntungan atau keselamatan, ada pula pihak yang menanam kepala kerbau sebelum membangun sebuah gedung, menaruh sesaji di dekat sebuah pohon besar, batu besar atau sebuah makam yang dianggap keramat. Untuk mencapai keinginan tertentu, seperti sukses dalam bisnis atau mendapatkan jodoh, kita memakai cincin atau susuk tertentu.

### Lambang itu bervariasi

Lambang itu bervariasi dari suatu budaya ke budaya lain, dari suatu tempat ke tempat lain, dan dari suatu konteks waktu ke konteks waktu lain. Begitu juga makna yang diberikan kepada lambang tersebut. Untuk menyebut benda yang Anda baca sekarang ini orang Indonesia menggunakan kata *buku*, orang Jepang *hon*, orang Inggris *book*, orang Jerman *buch*, orang Belanda *boek*, dan orang Arab *kitab*. Pendek kata, kita hanya memerlukan

kesepakatan mengenai suatu lambang. Kalau kita sepakat semua, kita bisa saja menamai benda berkaki empat yang biasa kita duduki dengan "meja" bukan "kursi."

Dalam pandangan masyarakat Bugis-Makassar, ayam betina, seperti dalam kasus pemberian ayam betina yang dilakukan wakil mahasiswa kepada Jaksa Agung Andi Muhammad Ghalib bulan November 1998, merupakan simbol penghinaan atas kegagalan dan sekaligus melambangkan kepengecutan yang memalukan (*siri*) yang bisa memancing keberangan orang yang menerimanya. Namun orang Sunda akan menerima pemberian ayam betina ini dengan suka-cita untuk kemudian disembelih dan digoreng atau dipanggang. Jelas makna yang diberikan seseorang atau suatu masyarakat berbeda dari budaya ke budaya.

Akan tetapi, makna yang diberikan kepada suatu lambang boleh jadi berubah dalam perjalanan waktu, meskipun perubahan makna itu berjalan lambat. Panggilan *Bung* yang pada zaman revolusi lazim digunakan dan berkonotasi positif karena menunjukkan kesederajatan kini tidak populer lagi, kecuali digunakan oleh penyaji acara olahraga ketika berbicara dengan nara sumbernya di studio TV. Panggilan ini dapat menyinggung perasaan orang yang dipanggil, apalagi bila ia merasa statusnya lebih tinggi daripada orang yang memanggil. Kata *heboh* yang belakangan ini digunakan kawula muda juga tampaknya mengalami pergeseran makna, bukan saja berarti gaduh, ribut atau gempar, namun juga berarti "ramai," "hebat" atau "keren." Kata *moneter* yang berarti "menyangkut keuangan" belakangan sering diucapkan rakyat jelata, seperti dalam kalimat "Wah, lagi *moneter*, nih," namun mereka mengartikan kata itu sebagai "krisis." Istilah *lengser* pun sudah mengalami perubahan makna. Istilah ini sebenarnya merujuk pada mundurnya seorang raja dari tahta, namun dengan cara yang mulia dan dihormati rakyat. Kini istilah *lengser* bahkan digunakan untuk mundurnya pejabat karena didemo, dipaksa, dan dihujat rakyat. Istilah interupsi dan pemungutan suara (*voting*) dalam dunia kepolitikan kita (dalam Sidang Umum MPR) juga mengalami pergeseran makna. Dulu pada zaman Orde Baru, praktik politik itu ditabukan. Kini pada zaman reformasi, hal itu malah menjadi hal yang biasa dan sering merupakan keharusan. UUD 1945 yang dianggap sakral selama puluhan tahun kini justru dianggap usang dan karenanya perlu diganti.

Bahwa lambang itu dan makna yang diberikan kepadanya berubah, dapat disimak dalam contoh berikut.

> Cobalah simak iklan *Sin Po* 26 September 1931 dengan judul: 'Nyonya Poenya Pakean ...' Isinya: Tidak selamanya moesti terbikin dari bahan-bahan yang berharga mahal, baru keliatannya pantes dan garang ... Tapi maski terbikin dengan bahan yang sadarhana poen, Nyonya bisa dapetkan pakean jang mentereng, soeroep dan satimpal kaloe saja itoe pakean terbikin dan teratoer oleh: *Mode Ateliter "Tionghoa."*
>
> Seperti apa ya pakaian yang *garang*. Mungkin yang dimaksudkan keren dan indah. Cuma makna *soeroep* tidak bisa diterjemahkan masa kini. Tidak terdapat lagi kalimat semacam ini dalam kamus bahasa Indonesia.[26]

Perhatikanlah kata-kata dalam teks iklan tadi yang mengalami perubahan bukan hanya kata *garang* dan kata *soeroep*, namun juga beberapa kata lain, setidaknya perubahan dalam ejaannya.

Gelar BA (*Bachelor of Arts*) yang cukup keren tahun 1970-an dan masih membanggakan bagi pemakainya, kini mungkin malah membuat pemakainya risih. Tahun 1970-an profesi dokter atau insinyur masih digandrungi remaja kita, khususnya yang baru lulus SLTA. Pria yang punya gelar tersebut menjadi menantu idaman banyak orangtua. Namun, pada abad ke-21, gelar tersebut tidak lagi seprestisius dulu. Profesi manajer atau eksekutif kini naik daun, menggantikan profesi-profesi "klasik" tersebut, meskipun kini ada dalam transisi sehubungan dengan krisis ekonomi yang melanda negara kita yang menyebabkan banyak manajer dan eksekutif di–PHK.

Makna yang kita berikan kepada benda-benda tertentu, kendaraan misalnya, juga berubah. Hingga tahun 1960-an orang berpikir, hanya orang-orang kelas atas yang punya mobil. Kini, orang-orang kelas menengah pun dan menengah bawah pun mampu punya mobil. Meskipun mobil-mobil tertentu seperti BMW, Mercedes Benz, dan Volvo masih merupakan lambang kekayaan dan status sosial, pada umumnya mobil bukan lagi lambang status sosial, melainkan sebagai kebutuhan. Pelajar SLTA atau mahasiswa yang hingga tahun 1970-an merasa gagah ketika mengendarai sepeda motor ke tempat belajar mereka atau apel ke rumah sang pacar, kini tidak lagi merasa demikian. Bahkan telepon genggam yang dianggap lambang status sosial istimewa pada dekade 1990-an,

hingga banyak orang petantang-petenteng menggunakan telepon genggam mereka di tempat umum, ternyata tidak lagi dipandang demikian pada penghujung dekade tersebut.[27] Memasuki abad ke-21 tidak sedikit buruh pabrik, buruh bangunan, TKW, tukang ojek, dan bahkan preman terminal pun memiliki telepon genggam.

Warna kulit yang simbolik juga mengalami perubahan makna. Misalnya, pada zaman Veblen kulit berwarna coklat tua pada orang bule menunjukkan kehidupan di ladang atau kerja buruh di luar rumah, namun sekarang mengisyaratkan kesenangan —wisata ke Florida, Sun Valley, dan Hawaii. Pendeknya, kulit berwarna gelap karena sinar matahari yang dulu dianggap buruk karena melambangkan kerja keras, kini dianggap elok dan bergengsi. Maka orang-orang berkulit pucat di New York, Chicago, dan Toronto yang tak dapat bertamasya pada musim dingin ke West Indies, merasa senang mencoklatkan kulit mereka dengan cairan berwarna coklat tua dari apotik.[28]

Pemaknaan terhadap suatu perilaku juga boleh jadi berubah dari waktu ke waktu meskipun dalam budaya yang sama. Sebagian orang tidak lagi melakukan sungkem tradisional (yang mirip penyembahan itu) kepada orangtua misalnya, karena perilaku sungkem seperti itu dianggap penghormatan yang berlebihan atau penghambaan. Sekarang ini di kalangan warga Sunda tidak banyak orang yang melakukan salaman ala Sunda. Boleh jadi salaman ala Sunda dengan badan membungkuk itu dianggap kampungan. Anda perhatikan, bahwa perilaku kultural manusia itu pada dasarnya berbeda dari masa ke masa dan juga pemaknaannya. Perhatikanlah film-film Indonesia lama. Apa yang dianggap perilaku normal pada zaman itu mungkin begitu lucu atau naif pada zaman sekarang. Spontanitas Eisenhower dalam tayangan televisi ketika berdialog dengan publik dalam rangka kampanye politik tahun 1952, dianggap janggal dan kaku oleh khalayak tahun 1990-an.[29]

Oleh karena lambang sangat penting dalam komunikasi, kita akan membahas lebih jauh masalah ini pada Bab 6 dan Bab 7 dalam buku ini. Untuk sementara ini cukuplah dikemukakan bahwa berkat kemampuan menggunakan lambang, baik dalam penyandian ataupun penyandian-balik, manusia dapat berbagi pengalaman dan pengetahuan, bukan hanya antara mereka yang sama-sama hadir, bahkan juga antara mereka yang tinggal berjauhan dan tidak pernah saling bertemu, atau antara pihak-pihak yang berbeda generasi. Kita tidak hanya dapat menyampaikan

pengetahuan dari orang ke orang, namun juga gagasan dari satu generasi ke generasi lainnya, meskipun generasi-generasi tersebut dipisahkan oleh waktu ratusan tahun.

## PRINSIP 2:
## Setiap Perilaku Mempunyai Potensi Komunikasi

Kita tidak dapat tidak berkomunikasi (*We cannot not communicate*). Tidak berarti bahwa semua perilaku adalah komunikasi. Alih-alih, komunikasi terjadi bila seseorang memberi makna pada perilaku orang lain atau perilakunya sendiri.

Cobalah Anda minta seseorang untuk tidak berkomunikasi. Amat sulit baginya untuk berbuat demikian, karena setiap perilakunya punya potensi untuk ditafsirkan. Kalau ia tersenyum, ia ditafsirkan bahagia; kalau ia cemberut, ia ditafsirkan ngambek. Bahkan ketika kita berdiam diri sekalipun, ketika kita mengundurkan diri dari komunikasi dan lalu menyendiri, sebenarnya kita mengkomunikasikan banyak pesan. Orang lain mungkin akan menafsirkan diam kita sebagai malu, segan, ragu-ragu, tidak setuju, tidak peduli, marah, atau bahkan sebagai malas atau bodoh.

Bisa jadi, diam juga berarti setuju. Diam kita mungkin ditafsirkan orang sebagai tanda setuju atas suatu situasi yang melibatkan kita, seperti dilukiskan sebuah film berjudul *A Man for All Seasons*. Diceritakan dalam film itu, Sir Thomas More adalah Uskup Besar Canterbury selama pemerintahan Henry VIII. Henry mengharapkan persetujuan More atas perceraiannya dengan sang Ratu agar ia dapat menikahi Anne Boleyn, gundiknya. More tidak menyetujui perceraian itu, namun memilih diam, percaya bahwa kebungkamannya akan memberikan persetujuan implisit dan menyelamatkannya dari kemurkaan Henry, yang biasanya melibatkan algojo. Henry akhirnya memerintahkan algojo untuk memenggal kepala Sir Thomas. Kebungkaman Anda mungkin tidak akan membuat kepala Anda terpenggal, namun Anda harus sadar bahwa diam atau kebungkaman itu menyampaikan pesan yang maknanya mungkin tidak sesuai dengan makna di kepala Anda.[30]

Ketika Anda melihat seorang pria yang berdiri di pantai seraya memandang laut lepas dengan melipat kedua tangan di dada, Anda mungkin punya penafsiran khusus terhadap orang itu, misalnya

bahwa ia orang yang sedang frustrasi, kesepian, romantis, ingin sendirian dan tidak mau diganggu, mencari ilham untuk menulis puisi, dan sebagainya. Seorang tamu restoran yang makan dan tidak mengucapkan sepatah kata pun kepada orang yang ia temui menampilkan perilaku yang potensial untuk ditafsirkan, misalnya bahwa ia sedang marah, frustrasi, patah hati, sakit gigi atau bisu.

## PRINSIP 3: Komunikasi Punya Dimensi Isi dan Dimensi Hubungan

Dimensi isi disandi secara verbal, sementara dimensi hubungan disandi secara nonverbal. Dimensi isi menunjukkan muatan (isi) komunikasi, yaitu apa yang dikatakan. Sedangkan dimensi hubungan menunjukkan bagaimana cara mengatakannya yang juga mengisyaratkan bagaimana hubungan para peserta komunikasi itu, dan bagaimana seharusnya pesan itu ditafsirkan. Sebagai contoh, kalimat "Aku benci kamu" yang diucapkan dengan nada menggoda mungkin sekali justru berarti sebaliknya. Seorang gadis yang mengatakan "Ih, jahat, kamu," kepada seorang teman prianya seraya mencubit sang pemuda, sebenarnya tidak memaksudkan kata jahat itu dalam arti sebenarnya, melainkan mungkin sebaliknya, sebagai tanda gemas campur senang kepada sang pemuda. Apa yang Anda pikirkan ketika seorang pemuda menyapa seorang pemudi dengan pertanyaan, "Pergi ke Jakarta, Dik?" ketika keduanya duduk berdekatan dalam kereta api *Parahyangan* dari Bandung menuju Jakarta. Tentu saja, pria itu bukannya tidak tahu bahwa kereta api itu menuju Jakarta, melainkan bahwa ia ingin berkenalan dengan gadis yang disapanya atau ingin menunjukkan bahwa ia seorang pemuda yang ramah. Seorang suami yang menjawab "Bagus" ketika dimintai pendapat oleh istrinya mengenai baju yang baru saja dibeli dan dikenakan istrinya itu, mungkin sekali tidak mengatakan hal sebenarnya, bila sang suami menjawab seraya tetap menonton televisi atau membaca surat kabar. Kata yang menyenangkan disertai kualitas suara yang tidak menyenangkan itu disebut sarkasme, sedangkan kata-kata tidak menyenangkan dengan nada menyenangkan disebut lelucon (joke).[31]

Tidak semua orang menyadari bahwa pesan yang sama bisa ditafsirkan berbeda bila disampaikan dengan cara berbeda. Ketika para aktivis Partai Rakyat Demokratik (PRD) diperiksa di pengadilan

di Jakarta tahun 1997, Prof. Dr. Deliar Noer, seorang saksi ahli, mengemukakan bahwa pernyataan manifesto politik partai tersebut, meskipun terkesan keras, adalah hal yang biasa atau wajar karena diekspresikan anak-anak muda.[32] Namun rupanya pemerintah dan pengadilan menafsirkannya lain, sehingga para aktivis PRD pun, termasuk pemimpinnya Budiman Sudjatmiko, masuk penjara. Sebenarnya apa yang dikatakan saksi itu adalah hal yang lumrah dan banyak benarnya. Sebagian anak-anak dan remaja Sunda kurang terdidik di Bandung sering memanggil satu sama lain dengan sebutan *'njing* (kependekan dari anjing), seperti dalam kalimat "*'Njing, maneh geus dahar, acan?*" ("Anjing, kamu sudah makan belum?") atau "*'Njing, baju maneh alus, euy*" ("*Anjing, baju kamu bagus.*"). Sebutan anjing itu, meskipun mengesankan kurang berakhlak bagi kaum terdidik atau orangtua, malah ditafsirkan oleh penggunanya sebagai panggilan akrab.

Dalam komunikasi massa, dimensi isi merujuk pada isi pesan, sedangkan dimensi hubungan merujuk kepada unsur-unsur lain, termasuk juga jenis saluran yang digunakan untuk menyampaikan pesan tersebut. Pengaruh suatu berita atau artikel dalam surat kabar, misalnya, bukan hanya bergantung pada isinya, namun juga pada siapa penulisnya, tata letak (*lay out*)-nya, jenis huruf yang digunakan, warna tulisan, dan sebagainya. Pesan yang sama dapat menimbulkan pengaruh berbeda bila disampaikan orang berbeda. Biasanya artikel yang ditulis orang yang sudah dikenal akan dianggap lebih berbobot bila dibandingkan dengan tulisan orang yang belum dikenal. Bisa dimengerti bila redaktur surat kabar atau majalah akan lebih memprioritaskan tulisan orang-orang yang sudah dikenal sebelumnya. Juga bisa dimengerti bila pernyataan seorang tokoh akan dianggap penting, dan karena itu diliput media massa, meskipun pernyataannya bukan hal baru.

Pengaruh pesan juga akan berbeda bila disajikan dengan media yang berbeda. Cerita yang penuh dengan kekerasan dan sensualitas yang disajikan televisi boleh jadi menimbulkan pengaruh yang jauh lebih hebat, misalnya dalam bentuk peniruan oleh anak-anak atau remaja, bila dibandingkan dengan penyajian cerita yang sama lewat majalah atau radio, karena televisi memiliki sifat audio-visual, sedangkan majalah mempunyai sifat visual saja dan radio mempunyai sifat audio saja. Berkenaan dengan ini, tidaklah mengejutkan bila Marshall McLuhan mengatakan *the medium is the message*, meskipun pernyataan itu terlalu berlebihan (deterministik).

Bahkan ambilan (*shot*), sudut pengambilan (*angle*) dan gerakan (*motion*) kamera televisi juga ternyata menimbulkan pengaruh yang berbeda pada khalayak pemirsa. Misalnya, *close up* mengesankan keintiman dan untuk menangkap kesan emosional tokoh yang ditayangkan; *medium shot* menunjukkan hubungan perorangan, kesan objektif, netral dan tidak memihak; *long shot* berarti konteks, lingkup dan jarak, juga untuk mendepersonalisasikan dan mengurangi keterlibatan emosional para pemirsa; *full shot* berarti hubungan sosial; *pan down* (kamera diarahkan ke bawah) meremehkan atau mengesankan pihak yang disorot lebih rendah dalam status; *pan up* (kamera diarahkan ke atas) mengesankan pihak yang disorot lebih berkuasa atau lebih tinggi dalam status; dan *zoom in* (kamera masuk ke dalam) berarti observasi atau fokus; gerakan kamera yang lambat menimbulkan kesan lembut dan romantis, sedangkan gerakan kamera yang cepat menimbulkan kesan yang dramatis.[33] Pembaca berita TV tampak berwibawa jika ia ditampilkan dengan wajah penuh dan bahu mengisi seluruh layar. Maknanya berubah ketika ia berpaling ke arah orang yang diwawancarai di sampingnya, dilihat lebih jauh yang menandakan penyusutan statusnya untuk sementara.[34]

## PRINSIP 4: Komunikasi Berlangsung dalam Berbagai Tingkat Kesengajaan

Komunikasi dilakukan dalam berbagai tingkat kesengajaan, dari komunikasi yang tidak disengaja sama sekali (misalnya ketika Anda melamun sementara orang memperhatikan Anda) hingga komunikasi yang benar-benar direncanakan dan disadari (ketika Anda menyampaikan pidato). Kesengajaan bukanlah syarat untuk terjadinya komunikasi. Meskipun kita sama sekali tidak bermaksud menyampaikan pesan kepada orang lain, perilaku kita potensial ditafsirkan orang lain. Kita tidak dapat mengendalikan orang lain untuk menafsirkan atau tidak menafsirkan perilaku kita. Membatasi komunikasi sebagai proses yang disengaja adalah menganggap komunikasi sebagai instrumen, seperti dalam persuasi (lihat kembali fungsi-fungsi komunikasi yang dibahas dalam Bab 1 buku ini).

Dalam berkomunikasi, biasanya kesadaran kita lebih tinggi dalam situasi khusus daripada dalam situasi rutin, misalnya ketika Anda sedang diuji secara lisan oleh dosen Anda atau ketika Anda berdialog dengan orang asing yang berbahasa Inggris dibandingkan dengan ketika Anda bersenda gurau dengan keluarga atau kawan-kawan Anda. Akan tetapi, konsep "kesengajaan" ini sebenarnya pelik juga. Misalnya, apakah ketika seorang dosen memberikan kuliah "Pengantar Ilmu Komunikasi," ia betul-betul menyengajanya, sehingga dari menit ke menit ia tahu persis kata-kata yang akan diucapkannya, intonasinya, ekspresi wajah, postur tubuh, dan gerak-gerik anggota tubuh yang akan ditampilkannya.

Dalam komunikasi sehari-hari, terkadang kita mengucapkan pesan verbal yang tidak kita sengaja. Namun lebih banyak lagi pesan nonverbal yang kita tunjukkan tanpa kita sengaja. Misalnya, seorang mahasiswa bisa tanpa sengaja bertolak pinggang dengan sebelah lengannya ketika presentasi di hadapan suatu tim dosen, sebagai kompensasi dari kegugupannya, yang boleh jadi dipersepsi oleh tim dosen itu sebagai wujud kegugupan atau kekurangsopanan atau bahkan keangkuhan. Atau, seorang mahasiswi berpakaian ketat sehingga menampakkan lekukan bagian-bagian tertentu tubuhnya ketika ia maju ke depan untuk menyerahkan hasil ujian kepada dosen pengawas, yang diikuti dengan pandangan mata beberapa mahasiswa yang menafsirkan cara ia berpakaian tersebut, misalnya bahwa mahasiswi itu nakal, murahan, berani malu, penggoda, dan sebagainya. Perilaku nonverbal lainnya, seperti postur tubuh yang tegap, cara berjalan yang mantap ketika menuju podium untuk berpidato, jabatan tangan yang kuat, gerakan tangan yang bebas saat berbicara, kontak mata, dan cara berpakaian yang rapi, boleh jadi tanpa sengaja mengkomunikasikan suatu pesan, misalnya rasa percaya diri. Sebaliknya, orang yang jabatannya tangannya lemah, badan membungkuk, kepala menunduk, suara pelan, dan berpakaian kusut, dapat dipersepsi sebagai orang yang kurang percaya-diri, meskipun belum tentu anggapan itu 100% benar.

Anda boleh saja menghabiskan waktu berhari-hari untuk mempersiapkan pidato dan melatih pidato tersebut di depan cermin atau bahkan dengan meminta komentar teman Anda, agar Anda kelak pada saatnya dipandang orang yang kredibel. Akan tetapi, tangan Anda yang berada di saku, atau berulang-ulang mengetuk-ngetuk podium, atau kaki Anda yang berjalan hilir mudik di panggung, atau

suara Anda yang terputus-putus, atau mata Anda yang menatap langit-langit atau dinding ruangan ketimbang khalayak, tanpa Anda sadari sebenarnya menyampaikan pesan bahwa Anda agak grogi dalam penyampaian pidato itu. Bukankah pendengar punya hak penuh untuk menafsirkan seluruh perilaku Anda? Anda tidak dapat memperingatkan khalayak untuk mendengarkan hanya kata-kata Anda seraya mengabaikan hal-hal lain yang Anda lakukan selain berbicara. Tidak berarti bahwa semua perilaku otomatis menyampaikan pesan. Akan tetapi, setiap perilaku mungkin menyampaikan pesan. Komunikasi telah terjadi bila penafsiran telah berlangsung, terlepas dari apakah Anda menyengaja perilaku tersebut atau tidak.

Kadang-kadang komunikasi yang disengaja dibuat tampak tidak disengaja. Banyak pengacara menganjurkan klien mereka untuk berpakaian dengan cara tertentu di ruang pengadilan. Misalnya, dalam suatu pengadilan di Amerika Serikat, Patty Hearst mengenakan pakaian tua dan konservatif, yang meliputi blus yang besar dan longgar, sesuai dengan perintah pengacaranya F. Lee Bailey. Pakaian tua digunakan untuk melunakkan fakta bahwa ia kaya, dan blus yang kebesaran digunakan untuk memberikan kesan bahwa berat badannya melorot untuk menumbuhkan simpati para juri.[35]

Jadi, niat atau kesengajaan bukanlah syarat mutlak bagi seseorang untuk berkomunikasi. Dalam komunikasi antara orang-orang berbeda budaya ketidaksengajaan berkomunikasi ini lebih relevan lagi untuk kita perhatikan. Banyak kesalahpahaman antarbudaya sebenarnya disebabkan oleh perilaku seseorang yang tidak disengaja yang dipersepsi, ditafsirkan dan direspons oleh orang dari budaya lain. Tindakan memperlihatkan sol sepatu di Korea, atau menyentuh wanita di Arab Saudi yang diperkenalkan kepada Anda, yang sebenarnya tidak Anda sengaja, dapat menyampaikan pesan negatif yang menghambat pertemuan tersebut.[36]

## PRINSIP 5: Komunikasi Terjadi dalam Konteks Ruang dan Waktu

Makna pesan juga bergantung pada konteks fisik dan ruang (termasuk iklim, suhu, intensitas cahaya, dan sebagainya), waktu,

sosial, dan psikologis. Topik-topik yang lazim dipercakapkan di rumah, tempat kerja, atau tempat hiburan seperti "lelucon," "acara televisi," "mobil," "bisnis," atau "perdagangan" terasa kurang sopan bila dikemukakan di masjid. Tertawa terbahak-bahak atau memakai pakaian dengan warna menyala, seperti merah, sebagai perilaku nonverbal yang wajar dalam suatu pesta dipersepsi kurang beradab bila hal itu ditampakkan dalam acara pemakaman. Seorang tamu yang diterima penghuni di halaman rumah menunjukkan tingkat penerimaan yang berbeda bila dibandingkan dengan penerimaan di teras, di ruang tamu, ruang tengah, dan di kamar pribadi. Seorang kiai NU pernah mengemukakan: "Bila ia kawan saya, saya akan menerimanya di dalam rumah; bila ia orang yang belum saya kenal, saya akan menerimanya di teras, dan bila ia 'musuh' saya, saya akan menerimanya di pekarangan."

Waktu juga mempengaruhi makna terhadap suatu pesan. Dering telepon pada tengah malam atau dini hari akan dipersepsikan lain bila dibandingkan dengan dering telepon pada siang hari. Dering telepon pertama itu mungkin berita sangat penting (darurat), misalnya untuk mengabarkan orang yang sakit keras, kecelakaan, atau meninggal dunia, atau upaya orang jahat untuk mengetes apakah di rumah ada orang atau tidak. Kunjungan seorang mahasiswa kepada teman kuliahnya yang wanita pada malam minggu akan dimaknai lain dibandingkan dengan kedatangannya pada malam biasa.

Kehadiran orang lain, sebagai konteks sosial juga akan mempengaruhi orang-orang yang berkomunikasi. Misalnya, dua orang yang diam-diam berkonflik akan merasa canggung bila tidak ada orang sama sekali di dekat mereka. Namun hubungan mereka akan sedikit mencair bila ada satu atau beberapa orang di antara mereka. Bahkan mereka bisa saling menyapa lagi seolah-olah tidak ada perselisihan di antara mereka. Pengaruh konteks waktu dan konteks sosial terlihat pada suatu keluarga yang tidak pernah tersenyum atau menyapa siapa pun pada hari-hari biasa, tetapi mendadak menjadi ramah pada hari lebaran. Penghuni rumah membuka pintu rumah mereka lebar-lebar, dan mempersilakan tamu untuk mencicipi makanan dan minuman yang mereka sediakan.

Suasana psikologis peserta komunikasi tidak pelak mempengaruhi juga suasana komunikasi. Komentar seorang istri mengenai kenaikan harga kebutuhan rumah tangga dan kurangnya uang belanja pemberian suaminya yang mungkin akan ditanggapi dengan

kepala dingin oleh suaminya dalam keadaan biasa atau keadaan santai, boleh jadi akan membuat sang suami berang bila istri menyampaikan komentar tersebut saat suami baru pulang kerja dan baru dimarahi habis-habisan oleh atasannya hari itu.

## PRINSIP 6: Komunikasi Melibatkan Prediksi Peserta Komunikasi

Ketika orang-orang berkomunikasi, mereka meramalkan efek perilaku komunikasi mereka. Dengan kata lain, komunikasi juga terikat oleh aturan atau tatakrama. Artinya, orang-orang memilih strategi tertentu berdasarkan bagaimana orang yang menerima pesan akan merespons. Prediksi ini tidak selalu disadari, dan sering berlangsung cepat. Kita dapat memprediksi perilaku komunikasi orang lain berdasarkan peran sosialnya. Anda tidak dapat menyapa orangtua Anda atau dosen Anda dengan "Kamu" atau "*Elu*," kecuali bila Anda bersedia menerima risikonya, misalnya dicap sebagai orang yang kurang ajar. Anda juga tahu apa yang harus Anda katakan ("Terima kasih") ketika Anda menerima hadiah dari orang lain atau ketika Anda menyenggol seseorang tanpa sengaja ("Maaf"). Anda juga tahu aturan jam berapa Anda harus menelepon atau bertamu kepada seseorang atau seberapa lama toleransi keterlambatan Anda ketika Anda bertemu dengan seseorang.

Prinsip ini mengasumsikan bahwa hingga derajat tertentu ada keteraturan pada perilaku komunikasi manusia. Dengan kata lain, perilaku manusia, minimal secara parsial, dapat diramalkan. Kalau semua perilaku manusia itu bersifat acak, selalu tanpa diduga, hidup kita akan sulit. Setiap bangun tidur, kita akan merasa cemas dan takut, karena kita tidak dapat menduga apa yang akan orang lakukan terhadap kita. Bagaimanapun, ketika Anda memasuki sebuah toko, Anda dapat menduga bagaimana perilaku verbal dan nonverbal si pelayan toko yang tidak Anda kenal. Ia tidak mungkin tiba-tiba meremas-remas pantat Anda. Juga, tidak mungkin orangtua, suami atau istri Anda tiba-tiba menendang Anda begitu Anda tiba di rumah sore hari, padahal pagi hari sebelum Anda berangkat kuliah atau kerja Anda pamit kepada mereka dengan hangat.

## PRINSIP 7: Komunikasi Bersifat Sistemik

Setiap individu adalah suatu sistem yang hidup (*a living system*). Organ-organ dalam tubuh kita saling berhubungan. Kerusakan pada mata dapat membuat kepala kita pusing. Bahkan unsur diri kita yang bersifat jasmani juga berhubungan dengan unsur kita yang bersifat rohani. Kemarahan membuat jantung kita berdetak lebih cepat dan berkeringat.

Setidaknya dua sistem dasar beroperasi dalam transaksi komunikasi itu: *Sistem Internal* dan *Sistem Eksternal*.[37] Sistem internal adalah seluruh sistem nilai yang dibawa oleh individu ketika ia berpartisipasi dalam komunikasi, yang ia cerap selama sosialisasinya dalam berbagai lingkungan sosialnya (keluarga, masyarakat setempat, kelompok suku, kelompok agama, lembaga pendidikan, kelompok sebaya, tempat kerja, dan sebagainya). Istilah-istilah lain yang identik dengan sistem internal ini adalah kerangka rujukan (*frame of reference*), bidang pengalaman (*field of experience*), struktur kognitif (*cognitive structure*), pola pikir (*thinking patterns*), keadaan internal (*internal states*), atau sikap (*attitude*). Pendeknya, sistem internal ini mengandung semua unsur yang membentuk individu yang unik, termasuk ciri-ciri kepribadiannya, intelegensi, pendidikan, pengetahuan, agama, bahasa, motif, keinginan, cita-cita, dan semua pengalaman masa lalunya, yang pada dasarnya tersembunyi. Kita hanya dapat menduganya lewat kata-kata yang ia ucapkan dan atau perilaku yang ia tunjukkan. Sering kita tidak menyadari sistem internal kita tersebut dan menganggapnya sebagai sesuatu yang harus demikian adanya, sehingga kita tidak pernah mempersoalkannya lagi. Dalam konteks ini, setiap individu adalah suatu sistem internal. Jumlah sistem internal ini adalah sebanyak individu yang ada.

Berbeda dengan sistem internal, sistem eksternal terdiri dari unsur-unsur dalam lingkungan di luar individu, termasuk kata-kata yang ia pilih untuk berbicara, isyarat fisik peserta komunikasi, kegaduhan di sekitarnya, penataan ruangan, cahaya, dan temperatur ruangan. Elemen-elemen ini adalah stimuli publik yang terbuka bagi setiap peserta komunikasi dalam setiap transaksi komunikasi. Akan tetapi, karena masing-masing orang mempunyai sistem internal yang berbeda, maka setiap orang tidak akan memiliki bidang perseptual yang sama, meskipun mereka

duduk di ruang yang sama, duduk di kursi yang sama dan menghadapi situasi yang sama. Misalnya, bagi orang yang baru patah hati, nyanyian sentimental yang ia dengarkan di ruangan itu sangat mengharu-birunya dan membuatnya menitikkan airmata, sementara bagi orang di sampingnya lagu itu bahkan menyebalkannya karena bersifat cengeng. Maka dapat dikatakan bahwa komunikasi adalah produk dari perpaduan antara sistem internal dan sistem eksternal tersebut. Lingkungan dan objek mempengaruhi komunikasi kita, namun persepsi kita atas lingkungan kita juga mempengaruhi cara kita berperilaku.[38]

Lingkungan di mana para peserta komunikasi itu berada merupakan bagian dari suatu sistem lain yang lebih besar. Misalnya, rumah kita, sekolah kita, dan tempat kerja kita merupakan bagian-bagian dari suatu lingkungan berupa masyarakat kota, yang kesemuanya saling mempengaruhi. Kekecewaan yang kita peroleh di sekolah karena gagal ujian, atau di tempat kerja karena tidak memperoleh bonus besar yang dijanjikan perusahaan, tidak bisa kita hilangkan begitu saja ketika kita berada di rumah kita. Anda perhatikan, prinsip nomor 7 ini berkaitan erat dengan prinsip nomor 5 yang kita bahas sebelumnya.

## PRINSIP 8: Semakin Mirip Latar Belakang Sosial-budaya Semakin Efektiflah Komunikasi

Komunikasi yang efektif adalah komunikasi yang hasilnya sesuai dengan harapan para pesertanya (orang-orang yang sedang berkomunikasi). Misalnya, penjual yang datang ke rumah untuk mempromosikan barang dianggap telah melakukan komunikasi efektif bila akhirnya tuan rumah membeli barang yang ia tawarkan, sesuai dengan yang diharapkan penjual itu, dan tuan rumah pun merasa puas dengan barang yang dibelinya.

Dalam kenyataannya, tidak pernah ada dua manusia yang persis sama, meskipun mereka kembar yang dilahirkan dan diasuh dalam keluarga yang sama, diberi makanan yang sama dan dididik dengan cara yang sama. Namun kesamaan dalam hal-hal tertentu, misalnya agama, ras (suku), bahasa, tingkat pendidikan, atau tingkat ekonomi akan mendorong orang-orang untuk saling

tertarik dan pada gilirannya karena kesamaan tersebut komunikasi mereka menjadi lebih efektif. Kesamaan bahasa khususnya akan membuat orang-orang yang berkomunikasi lebih mudah mencapai pengertian bersama dibandingkan dengan orang-orang yang tidak memahami bahasa yang sama.

Seorang lulusan universitas bisa saja menikah dengan seorang lulusan SD, dan seorang kulit putih dengan seorang kulit hitam, namun pasangan-pasangan tersebut harus berupaya lebih keras untuk menyesuaikan diri satu sama lain agar komunikasi mereka berlangsung efektif. Tanpa kesediaan untuk saling memahami dan menerima perbedaan tersebut, pernikahan mereka akan kandas di tengah jalan.

Makna suatu pesan, baik verbal ataupun nonverbal, pada dasarnya terikat-budaya. Makna penuh suatu humor dalam bahasa daerah hanya akan dapat ditangkap oleh penutur asli bahasa bersangkutan. Penutur asli akan tertawa terbahak-bahak mendengar humor tersebut, sementara orang-orang lain mungkin akan bengong meskipun mereka secara harfiah memahami kata-kata dalam humor tersebut.

## PRINSIP 9:
## Komunikasi Bersifat Nonsekuensial

Meskipun terdapat banyak model komunikasi linier atau satu-arah (seperti yang akan kita lihat pada Bab 4), sebenarnya komunikasi manusia dalam bentuk dasarnya (komunikasi tatap-muka) bersifat dua-arah. Ketika seseorang berbicara kepada seseorang lainnya, atau kepada sekelompok orang seperti dalam rapat atau kuliah, sebetulnya komunikasi itu berjalan dua-arah, karena orang-orang yang kita anggap sebagai pendengar atau penerima pesan sebenarnya juga menjadi "pembicara" atau pemberi pesan pada saat yang sama, yaitu lewat perilaku nonverbal mereka. Ketika seorang manajer berbicara kepada para pegawainya dalam suatu rapat, maka pada detik ketika manajer itu berbicara, sebenarnya para pegawai itu menyampaikan pesan, misalnya dalam bentuk anggukan kepala sebagai tanda mengerti atau setuju, ekspresi wajah yang serius sebagai tanda kesungguhan mendengarkan pembicara, kening berkerut sebagai tanda ketidakmengertian, tatapan mata

atau senyuman (seorang wanita) sebagai tanda ketertarikan atau menggoda, menguap sebagai tanda bosan atau mengantuk, atau mengigit jari sebagai tanda gelisah.

Beberapa pakar komunikasi mengakui sifat sirkuler atau dua arah komunikasi ini, misalnya Frank Dance,[39] Kincaid dan Schramm[40] yang mereka sebut model komunikasi antarmanusia yang memusat, dan Tubbs yang menggunakan komunikator 1 dan komunikator 2 untuk kedua pihak yang berkomunikasi tersebut.[41] Komunikasi sirkuler ditandai dengan beberapa hal berikut.

1. Orang-orang yang berkomunikasi dianggap setara, misalnya komunikator A dan komunikator B, bukan pengirim (*sender*) dan penerima (*receiver*), sumber (*source*) dan sasaran (*destination*), atau yang sejenisnya. Dengan kata lain, mereka mengirim dan menerima pesan pada saat yang sama.
2. Proses komunikasi berjalan timbal balik (dua-arah), karena itu modelnya pun tidak lagi ditandai dengan suatu garis lurus bersifat linier (satu-arah).
3. Dalam praktiknya, kita tidak lagi membedakan pesan dengan umpan balik, karena pesan komunikator A sekaligus umpan balik bagi komunikator B, dan sebaliknya umpan balik B sekaligus merupakan pesan B, begitu seterusnya.
4. Komunikasi yang terjadi sebenarnya jauh lebih rumit, misalnya komunikasi antara dua orang juga sebenarnya secara simultan melibatkan komunikasi dengan diri sendiri (berpikir) sebagai mekanisme untuk menanggapi pihak lainnya. Seperti dikatakan Samovar dan Porter,[42] sapaan "Halo" kepada seorang kawan saja melibatkan komponen-komponen yang beroperasi hampir pada saat yang sama, mulai dari proses kimiawi dalam otak kita hingga gerakan bibir kita untuk mengeluarkan bunyi. Penjaringan beberapa variabel tertentu otomatis mengabaikan variabel-variabel lainnya yang tidak terhitung banyaknya. Bahasa manusia tidak memadai untuk menguraikan kerumitan fenomena itu. Karena itu kita menyandarkan diri pada definisi, konsep, model atau sekadar teori yang artifisial untuk menggambarkan proses tersebut.

Meskipun sifat sirkuler digunakan untuk menandai proses komunikasi, unsur-unsur proses komunikasi sebenarnya tidak terpola secara kaku. Pada dasarnya, unsur-unsur tersebut tidak berada

dalam suatu tatanan yang bersifat linier, sirkuler, helikal atau tatanan lainnya. Unsur-unsur proses komunikasi boleh jadi beroperasi dalam suatu tatanan tadi, tetapi mungkin pula, setidaknya sebagian, dalam suatu tatanan yang acak. Oleh karena itu, sifat nonsekuensial alih-alih sirkuler tampaknya lebih tepat digunakan untuk menandai proses komunikasi.[43]

## PRINSIP 10:
## Komunikasi Bersifat Prosesual, Dinamis, dan Transaksional

Seperti juga waktu dan eksistensi, komunikasi tidak mempunyai awal dan tidak mempunyai akhir, melainkan merupakan proses yang sinambung (*continuous*). Bahkan kejadian yang sangat sederhana pun, seperti "Tolong ambilkan garam" melibatkan rangkaian kejadian yang rumit bila pendengar memenuhi permintaan tersebut. Untuk lebih memudahkan pengertian, kita dapat mengatakan bahwa peristiwa itu dimulai ketika orang A meminta garam dan berakhir ketika orang B memberikan garam itu. Namun kita tidak dapat mengukur peristiwa itu hanya berdasarkan apa yang terjadi antara permintaan akan garam dan pemberian garam itu. Baik A atau B telah merujuk pada pengalaman masa lalu mereka untuk merumuskan dan menafsirkan pesan serta menanggapinya secara layak.

Contoh lain, perhatikan seseorang yang menyampaikan pidato. Apakah komunikasinya terjadi saat pembicara berdiri di belakang podium? Ketika ia memasuki ruangan? Atau ketika ia memulai pembicaraannya? Dan kapan komunikasi tersebut berakhir? Kecuali bila khalayak melupakan pesan si pembicara begitu pembicara selesai dengan pidatonya, khalayak boleh jadi terus memberi makna terhadap pidatonya berbulan-bulan bahkan bertahun-tahun kemudian. Dapatkah kita mengatakan bahwa komunikasi berhenti pada saat pembicara juga berhenti berpidato?[44]

Komunikasi sebagai proses dapat dianalogikan dengan pernyataan Heraclitus enam abad sebelum Masehi bahwa "Seorang manusia tidak akan pernah melangkah di sungai yang sama dua kali." Pada saat yang kedua itu, manusia itu berbeda, dan begitu juga sungainya. Ketika kita menyeberangi sungai untuk kedua kali, ketiga kali, dan seterusnya pada hari yang lain, maka sesungguhnya penyeberangan

itu bukanlah fenomena yang sama. Kita sendiri sudah berubah, dari segi usia lebih tua, dari pengalaman juga lebih meningkat. Sungai itu pun sudah berubah. Air yang kita seberangi pun sudah mengalir entah ke mana. George Bernard Shaw berkata, "Satu-satunya orang yang perilakunya waras adalah penjahitku: ia melakukan pengukuran yang baru setiap kami bertemu, sementara orang lain mengukurku dengan pengukur lama dan mengharapkan pengukuran lama itu sesuai untukku." T.S. Eliot dalam *The Cocktail Party* menulis, "Apa yang kita ketahui mengenai orang lain hanyalah memori kita mengenai saat-saat kita mengenalnya. Dan orang itu telah berubah sejak itu ... pada setiap pertemuan kita bertemu dengan orang asing." Kota-kota dan orang-orang berubah, meskipun kata-kata (nama-nama) yang kita gunakan untuk merujuk pada mereka biasanya tetap sama. Fakta bahwa kata-kata tidak berubah dalam perjalanan waktu sering membutakan kita terhadap fakta bahwa realitas sudah berubah. Seseorang mungkin mendambakan selama 20 tahun untuk menghabiskan masa pensiunnya di suatu lembah yang menyenangkan, suatu kota yang pernah ia kunjungi, dan kemudian menemukan tempat itu telah menjadi suatu kota besar yang sibuk. Dunia berubah lebih cepat daripada kata-kata, namun kita tetap menggunakan kata-kata yang agak usang dan tidak lagi menggambarkan dunia tempat kita tinggal.[45]

Jadi dalam kehidupan manusia, tidak pernah saat yang sama datang dua kali. Pandangan serupa juga dapat diterapkan pada fenomena berikut ini. Ketika Anda menonton sebuah film— *Titanic* misalnya— untuk kedua kalinya keesokan harinya pada jam yang sama dan duduk di kursi yang sama sekalipun, maka hakikatnya film itu bukanlah film yang sama, karena film yang Anda tonton untuk kedua kalinya itu adalah film yang pernah Anda tonton sebelumnya, sedangkan film yang Anda tonton pertama kalinya adalah film yang baru sama sekali, sehingga pengaruh tontonan kedua itu bagi Anda pasti berbeda dengan pengaruh tontonan pertama. Begitu jugalah komunikasi; komunikasi terjadi sekali waktu dan kemudian menjadi bagian dari sejarah kita.[46]

Dalam proses komunikasi itu, para peserta komunikasi saling mempengaruhi, seberapa kecil pun pengaruh itu, baik lewat komunikasi verbal ataupun lewat komunikasi nonverbal. Pernyataan sayang, pujian, ucapan selamat, penyesalan, atau kemarahan akan membuat sikap atau orientasi mitra komunikasi kita berubah terhadap kita, dan pada gilirannya perubahan orientasinya itu

membuat orientasi kita juga berubah terhadapnya, dan begitu seterusnya. Menanggapi salah satu elemen komunikasi, misalnya pesan verbal saja dengan mengabaikan semua elemen lainnya, menyalahi gambaran komunikasi yang sebenarnya sebagai proses yang sinambung dan dinamis yang kita sebut transaksi. Transaksi menunjukkan bahwa para peserta komunikasi saling berhubungan, sehingga kita tidak dapat mempertimbangkan salah satu tanpa mempertimbangkan yang lainnya.[47]

Pernyataan bahwa komunikasi telah terjadi sebenarnya bersifat artifisial dalam arti bahwa kita mencoba menangkap suatu gambaran diam (statis) dari proses tersebut dengan maksud untuk menganalisis kerumitan peristiwa tersebut, dengan menonjolkan komponen-komponen atau aspek-aspeknya yang penting. Semua model komunikasi sebenarnya merupakan "pemotretan" atas gambaran diam dari proses tersebut.[48]

Implikasi dari komunikasi sebagai proses yang dinamis dan transaksional adalah bahwa para peserta komunikasi berubah (dari sekadar berubah pengetahuan hingga berubah pandangan dunia dan perilakunya). Ada orang yang perubahannya sedikit demi sedikit dari waktu ke waktu, tetapi perubahan akhirnya (secara kumulatif) cukup besar. Namun ada juga orang yang berubah secara tiba-tiba, melalui cuci otak atau konversi agama, misalnya dari seorang nasionalis menjadi komunis, atau dari seorang Hindu menjadi seorang Kristen atau Muslim.

Implisit dalam proses komunikasi sebagai transaksi ini adalah proses penyandian (*encoding*) dan penyandian-balik (*decoding*). Kedua proses itu, meskipun secara teoretis dapat dipisahkan, sebenarnya terjadi serempak, bukan bergantian. Keserempakan inilah yang menandai komunikasi sebagai transaksi. Jadi, kita tidak menyandi pesan, lalu menunggu untuk menyandi-balik respons orang lain. Kita melakukan kedua kegiatan itu pada saat yang (hampir) bersamaan ketika kita berkomunikasi.

Sebetulnya, para peserta komunikasi merupakan sumber informasi, dan masing-masing memberi serta menerima pesan secara serentak. Lebih lanjut lagi, keduanya pada saat yang sama saling mempengaruhi. Katakanlah komunikator 1 yang pertama kali menyampaikan pesan dan komunikator 2 merupakan orang pertama yang menerima pesan, tetapi hampir semua aktivitas komunikasi kita sehari-hari berlangsung spontan dan nyaris tanpa struktur sehingga kedua peran tersebut bertumpang tindih.

Jadi, ketika Anda tiba di kampus atau di kantor, apakah Anda berbicara kepada seseorang ataukah seseorang berbicara kepada Anda? Mungkin Anda sama sekali tidak ingat lagi, sebab siapa pun yang memulai pembicaraan, itu hanyalah masalah kesempatan semata. Pada pokoknya, Anda boleh saja menyebut diri Anda pengirim atau penerima, sebab Anda melakukan keduanya secara serentak. Bersamaan dengan saat Anda berbicara, Anda mengamati perilaku lawan bicara Anda serta bereaksi atas apa yang Anda amati. Hal yang sama terjadi pula pada orang lain ketika ia berinteraksi dengan Anda.

Pandangan dinamis dan transaksional memberi penekanan bahwa Anda mengalami perubahan sebagai hasil terjadinya komunikasi. Pernahkah Anda terlibat dalam perdebatan sengit sehingga semakin keras Anda katakan betapa marahnya Anda, semakin marah pula Anda. Hal yang sebaliknya dapat pula terjadi. Bila seorang pria mengatakan kepada seorang gadis bahwa ia sangat memperhatikannya, dan berusaha dengan berbagai cara untuk menunjukkannya, apa yang akan terjadi, bagaimanakah hasilnya? Umumnya, sang pria merasa bertambah dekat pada si gadis, meskipun bisa saja si gadis tidak membalas perhatiannya. Penelitian menunjukkan, bahwa bila Anda berusaha membujuk orang lain, maka seringkali Anda menjadi orang yang paling terbujuk. *Alcoholics Anonymous* (organisasi penampung pecandu alkohol yang ingin sembuh di Amerika Serikat) telah mempraktikkan prinsip ini selama bertahun-tahun. Orang yang mengangkat suara di tengah suatu pertemuan serta membujuk orang lain agar tidak mabuk, pada saat yang sama berusaha keras untuk membujuk dirinya untuk tidak mabuk. Jadi, perspektif transaksional memberi penekanan pada dua sifat peristiwa komunikasi, yaitu serentak dan saling mempengaruhi. Para pesertanya menjadi saling bergantung, dan komunikasi mereka hanya dapat dianalisis berdasarkan konteks peristiwanya.

## PRINSIP 11:
## Komunikasi Bersifat *Irreversible*

Suatu perilaku adalah suatu peristiwa. Oleh karena merupakan peristiwa, perilaku berlangsung dalam waktu dan tidak dapat "diambil kembali." Bila Anda memukul wajah seseorang dan meretakkan hidungnya, peristiwa tersebut dan konsekuen-

> sinya telah "terjadi"; Anda tidak dapat memutar kembali jarum jam dan berpura-pura seakan-akan hal itu tidak terjadi. Paling-paling Anda akan menampilkan perilaku tambahan dengan berkata, misalnya, "Maafkan saya. Saya tidak sengaja melakukannya." Perilaku baru (meminta maaf) tidak mengubah perilaku sebelumnya (pemukulan wajah). Alih-alih, permintaan maaf itu menambahkan suatu peristiwa baru ke dalam suatu urutan peristiwa yang sedang berlangsung. Maka hal itu menjadi bagian urutan peristiwa yang mungkin mendefinisikan ulang peristiwa sebelumnya sehingga dimaknai secara berbeda. Jadi Anda dapat mengubah "realitas" semantik (makna yang Anda berikan pada peristiwa itu), namun tidak sama sekali efek atau konsekuensinya. Anda tidak dapat mengubah peristiwa yang sebenarnya. Anda dapat meminta maaf, namun hidung orang itu tetap retak.[40]

Senada dengan peristiwa di atas, dalam komunikasi, sekali Anda mengirimkan pesan, Anda tidak dapat mengendalikan pengaruh pesan tersebut bagi khalayak, apalagi menghilangkan efek pesan tersebut sama sekali. Sama halnya dengan ketika Anda menembakkan sebutir peluru dari sepucuk pistol atau melepaskan anak panah dari busurnya, Anda tidak dapat menarik kembali peluru atau anak panah tersebut. Hal ini terutama terasakan sekali bila Anda mengirimkan pesan yang menyinggung perasaan orang lain. Meskipun orang itu memaafkan Anda, perasaannya terhadap Anda mungkin sekali tidak persis sama dibandingkan dengan sebelum Anda mengirimkan pesan tersebut. Orang Inggris punya ungkapan "*To forgive but not to forget*" (Kita bisa memaafkan kesalahan orang lain, tapi takkan dapat melupakannya). Itu sebabnya, mengapa sebagian suami atau istri yang berselingkuh dengan orang lain lalu meminta maaf kepada pasangan hidupnya, pasangannya itu tetap memutuskan untuk bercerai juga meskipun ia memaafkan si penyeleweng itu. Ketika seorang pengacara (pembela) meminta hakim untuk mengabaikan pernyataan jaksa mengenai terdakwa dalam suatu sidang pengadilan, hakim tidak bisa mengabaikan pernyataan jaksa tersebut, karena pernyataan itu telah disampaikan. Para pemimpin negara yang menyalahgunakan kekuasaan dan kemudian jatuh dari kekuasaan akibat ulah mereka, seperti Ferdinand Marcos dan Soeharto, dan menimbulkan efek tertentu berupa perubahan per-

sepsi dan sikap masyarakat terhadap para pemimpin itu, pengaruh itu tidak bisa lagi ditiadakan sama sekali. Citra Marcos dan Soeharto yang telah terpuruk itu sulit diperbaiki kembali.

Sifat *irreversible* ini adalah implikasi dari komunikasi sebagai proses yang selalu berubah. Prinsip ini seyogianya menyadarkan kita bahwa kita harus hati-hati untuk menyampaikan pesan kepada orang lain, sebab, yaitu tadi, efeknya tidak bisa ditiadakan sama sekali, meskipun kita berupaya meralatnya. Apalagi bila penyampaian pesan itu dilakukan untuk pertama kalinya. Ketika Anda tampil pertama kali untuk melakukan presentasi atau pidato, Anda harus mempersiapkannya secara lebih hati-hati, karena kesan khalayak terhadap kinerja Anda akan cenderung sulit dihilangkan sama sekali berdasarkan prinsip ini. Curtis *et al.*,[50] mengatakan bahwa kesan pertama itu cenderung abadi. Dalam kaitan ini, kita bisa memahami pribahasa "Sekali lancung keujian, seumur hidup orang tak percaya." Seseorang yang secara sengaja membohongi orang lain, sulit bagi orang yang dibohongi itu untuk mempercayai si pembohong 100% seperti sebelum kebohongan itu terjadi.

Dalam komunikasi massa, sekali wartawan menyiarkan berita yang tanpa disengaja mencemarkan nama baik seseorang, maka nama baik orang itu sulit dikembalikan lagi ke posisi semula, meskipun surat kabar, majalah, radio atau televisi itu telah meminta maaf dan memuat hak jawab sumber berita secara lengkap. Ada saja pihak yang tetap menaruh prasangka buruk kepada sumber berita tadi, karena mereka tidak mengetahui bahwa nama baik sumber berita sudah dipulihkan melalui permohonan maaf media cetak dan media elektronik yang bersangkutan atau pemuatan hak jawab sumber berita secara lengkap, bahkan bila hal itu misalnya dicetak satu halaman penuh pada halaman di mana berita pencemaran nama baik sumber berita dimuat sebelumnya. Dalam konteks ini, kita bisa mengerti bila pengacara kondang Adnan Buyung Nasution menyatakan bahwa penggunaan hak jawab bukan cara terbaik untuk mengatasi masalah pers (melainkan harus melalui pengadilan).

Relevan dengan prinsip ini, kita mengerti mengapa dulu seorang wartawan tabloid *Monitor* yang mengadakan jajak pendapat mengenai orang-orang yang dikagumi pembaca pada tahun 1990, dan menghasilkan Nabi Muhammad sebagai orang yang menempati urutan kesebelas, mengalami kejatuhan dalam citranya dan sulit untuk mendongkraknya lagi, setidaknya di mata umat Islam, meskipun ia telah memohon maaf. Pengalaman pahit

yang dialami *Washington Post* di Amerika Serikat juga perlu dijadikan pelajaran. Surat kabar itu pernah memuat berita sensasional yang cukup buruk tentang seorang tokoh. Diketahui kemudian bahwa berita itu tidak benar. Sesuai dengan norma yang berlaku, sang tokoh diberi hak jawab, namun bantahannya tidak berhasil menghapus kesan buruk yang terlanjur menyebar dan tertanam di kalangan masyarakat karena berita bohong tersebut. Sang tokoh kemudian bangkrut, putus asa, dan melakukan bunuh-diri.[51]

## PRINSIP 12:
## Komunikasi Bukan Panasea untuk Menyelesaikan Berbagai Masalah

Banyak persoalan dan konflik antarmanusia disebabkan oleh masalah komunikasi. Namun komunikasi bukanlah panasea (obat mujarab) untuk menyelesaikan persoalan atau konflik itu, karena persoalan atau konflik tersebut mungkin berkaitan dengan masalah struktural. Agar komunikasi efektif, kendala struktural ini harus juga diatasi. Misalnya, meskipun pemerintah bersusah payah menjalin komunikasi yang efektif dengan warga Aceh dan warga Papua, tidak mungkin usaha itu akan berhasil bila pemerintah memperlakukan masyarakat di wilayah-wilayah itu secara tidak adil, dengan merampas kekayaan alam mereka dan mengangkutnya ke pusat.

Komunikasi antara berbagai etnik, baik antara warga Tionghoa dengan warga pribumi, antara suku Madura dengan suku Dayak di Sambas (Kalimantan), atau antara warga pendatang (Bugis dan Makassar) dan warga pribumi di Ambon, juga tidak akan efektif bila terdapat kesenjangan ekonomi yang lebar di antara pihak-pihak tersebut, juga bila pihak-pihak tertentu tidak memperoleh akses atau mengalami diskriminasi dalam lapangan pekerjaan yang seharusnya juga terbuka bagi mereka. Hubungan antara warga Tionghoa dan warga pribumi akan semakin efektif bila warga Tionghoa pun diperbolehkan menjadi pegawai negeri dan anggota TNI, tidak hanya sebagai pedagang atau pegawai bank swasta seperti yang terjadi selama ini.

## CATATAN

1. William B. Gudykunst dan Young Yun Kim. *Communicating with Strangers: An Approach to Intercultural Communication*. Edisi ke-2. New York: McGraw-Hill, 1992.
2. Casandra L. Book, ed. *Human Communication: Principles, Contexts, and Skills*. New York: St. Martin's Press, 1980.
3. Bert E. Bradley. *Fundamentals of Speech Communication: The Credibility of Ideas*. Edisi ke-3. Dubuque, Iowa: Wm. C. Brown, 1981.
4. Larry A. Samovar dan Richard E. Porter. *Communication between Cultures*. Belmont, California: Wadsworth, 1991.
5. Sarah Trenholm dan Arthur Jensen. *Interpersonal Communication*. Edisi ke-2. Belmont, California: Wadsworth, 1992.
6. John R. Wenburg dan William W. Wilmot. *The Personal Communication Process*. New York: John Wiley & Sons, 1973.
7. Kenneth K. Sereno dan Edward M. Bodaken . *Trans-Per Understanding Human Communication*. Boston: Houghton Mifflin, 1975.
8. Gordon I. Zimmerman, James L. Owen, dan David R. Seibert. *Speech Communication: A Contemporary Introduction*. St. Paul: West, 1977.
9. Judy C. Pearson dan Paul E. Nelson. *Understanding and Sharing: An Introduction to Speech Communication*. Dubuque, Iowa: Wm.C. Brown, 1979.
10. Dan B. Curtis, James J. Floyd, dan Jerry L. Winsor. *Komunikasi Bisnis dan Profesional*. Ed. Yuyun Wirasasmita. Penerj. Nanan Kandagasari, Rina Komara, dan Yeti Pudjiyati. Bandung: Rosda Jayaputra, 1996.
11. Joseph A. DeVito. *Komunikasi Antarmanusia: Kuliah Dasar*. Edisi ke-5. Penerj. Agus Maulana. Jakarta: Professional Books, 1997. Lihat juga *Human Communication: The Basic Course*. Edisi ke-10. Bonton: Pearson Education Inc., 2006.
12. Lihat S.I. Hayakawa. "Symbols." Dalam Wayne Austin Shrope. *Experiences in Communication*. New York: Harcourt Brace Jovanovich, 1974, hlm. 144.
13. Seperti diakui Fifi N. Tjiptapraningsih, *Advertising & Promotion Manager* Orlane di Indonesia. *Info Aktual Swara*, Suplemen *Kompas*, 9 September 1999
14. Lihat Carole Srole. "Rahmat bagi Umat Manusia, Terutama Kaum Perempuan: Mesin Tik dan Feminisasi Pekerjaan, 1860-1920." Dalam Barbara Drygulski Wright, ed. *Kiprah Wanita dalam Teknologi*. Penerj. R. Suroso. Bandung: Remaja Rosdakarya, 1997, hlm. 101.
15. Lihat Zimmerman *et al.*, hlm. 16-17.
16. *Gatra*, 11 Desember 1999.
17. *Ibid.*
18. John C. Condon, Jr. *Semantics and Communication*. Edisi ke-3. New York: Macmillan, 1985. hlm. 87.
19. *Pikiran Rakyat*, 28 Oktober 1989.
20. *Media Indonesia*, 13 September 1999.
21. *Kompas*, 23 Januari 1999.
22. *Kompas*, 25 Maret 1999.
23. S.I. Hayakawa, hlm. 144.
24. Lihat Deddy Mulyana. "Kerancuan Penulisan Gelar." *Gala*, 18 Desember 1990.
25. Hayakawa, hlm. 149-150.
26. Alwi Shahab. "Nostalgia." *Republika*, 11 Juli 1999.
27. *The Jakarta Post*, 15 Agustus 1999.
28. Hayakawa, hlm. 146.

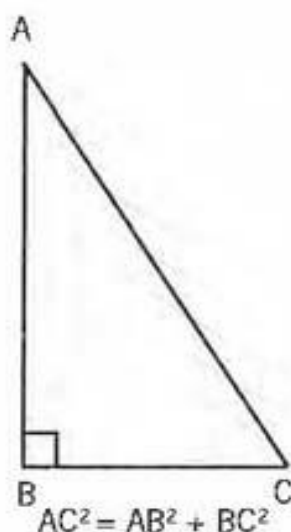
29. Lihat Brian McNair. *An Introduction to Political Communication*. London: Routledge, 1999, hlm. 100.
30. Zimmerman *et al.*, hlm. 16.
31. Mark L. Knapp dan Judith A. Hall. *Nonverbal Communication in Human Interaction*. Edisi ke-4. Forth Worth: Harcourt Brace College, hlm. 15.
32. *Kompas*, 1 April 1999.
33. Lihat Harsono Suwardi. *Peranan Pers dalam Politik di Indonesia*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1993, hlm. 269; Jalaluddin Rakhmat. "Videopolitik: Perang Lewat Televisi." Dalam Deddy Mulyana dan Idi Subandy Ibrahim, ed. *Bercinta dengan Televisi: Ilusi, Impresi, dan Imaji Sebuah Kotak Ajaib*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 1997, hlm. 238-239.
34. Roger Fowler. *Language in the News: Discourse and Ideology in the Press*. London: Routledge, 1991, hlm. 25.
35. Larry Barker. *Communication*. Edisi ke-3. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall, 1984, hlm. 8.
36. Samovar dan Porter, hlm. 28.
37. Sereno dan Bodaken, hlm. 10-12.
38. Gudykunst dan Kim, hlm. 7.
39. Lihat Curtis *et al.*, hlm. 19.
40. D. Lawrence Kincaid dan Wilbur Schramm. *Azas-Azas Komunikasi Antar Manusia*. Jakarta: LP3ES Bekerjasama dengan East-West Communication Institute, 1978.
41. Stewart L. Tubbs dan Sylvia Moss. *Human Communication*. Edisi ke-7. New York: McGraw-Hill, 1994.
42. Samovar dan Porter, hlm. 26.
43. Bradley, hlm. 5-6.
44. Zimmerman *et al.*, hlm. 18.
45. Werner J. Severin dan James W. Tankard, Jr. *Communication Theories: Origins, Methods, and Uses in the Mass Media*. Edisi ke-3. New York: Longman, 1992, hlm. 73.
46. Samovar dan Porter, hlm. 36-37.
47. Sereno dan Bodaken, hlm. 8.
48. *Ibid*, hlm. 14.
49. B. Aubrey Fisher dan Katherine L. Adams. *Interpersonal Communication: Pragmatics of Human Communication*. Edisi ke-2. New York: McGraw-Hill, 1994, hlm. 11.
50. Curtis *et al.*, hlm. 17.
51. Nurcholish Madjid. "Pendewasaan Diri." *Republika*, 17 Oktober 1997.

# MODEL-MODEL KOMUNIKASI

# BAB 4
# Model-Model Komunikasi

Untuk lebih memahami fenomena komunikasi, kita akan menggunakan model-model komunikasi. Model adalah representasi suatu fenomena, baik nyata ataupun abstrak, dengan menonjolkan unsur-unsur terpenting fenomena tersebut. Model jelas bukan fenomena itu sendiri. Akan tetapi, peminat komunikasi, termasuk mahasiswa, sering mencampuradukkan model komunikasi dengan fenomena komunikasi. Sebagai alat untuk menjelaskan fenomena komunikasi, model mempermudah penjelasan tersebut. Hanya saja model tersebut sekaligus mereduksi fenomena komunikasi; artinya, ada nuansa komunikasi lainnya yang mungkin terabaikan dan tidak terjelaskan oleh model tersebut. Akibatnya, jika kita kurang hati-hati menggunakan model, model dapat menyesatkan kita. Inilah sisi negatif dari model. Kalau kita melihat peta dunia yang datar, sebagai model permukaan bumi yang kita huni, kita mengira bahwa arah kiblat ke tenggara ketika kita berada di New York. Padahal arah kiblat yang sebenarnya dari kota dunia itu adalah ke timur laut, karena itulah arah yang terdekat dari New York ke Ka'bah di Mekkah.

Menurut Sereno dan Mortensen,[1] model komunikasi merupakan deskripsi ideal mengenai apa yang dibutuhkan untuk terjadinya komunikasi. Model komunikasi merepresentasikan secara abstrak ciri-ciri penting dan menghilangkan rincian komunikasi yang tidak perlu dalam dunia nyata. Sedangkan B. Aubrey Fisher[2] mengatakan, model adalah analogi yang mengabstraksikan dan memilih bagian dari keseluruhan, unsur, sifat atau komponen yang penting dari fenomena yang dijadikan model. Model adalah gambaran informal untuk menjelaskan atau menerapkan teori. Dengan kata lain, model adalah teori yang lebih disederhanakan. Atau, seperti dikatakan Werner J. Severin dan James W. Tankard, Jr.,[3] model membantu merumuskan teori dan menyarankan hubungan. Oleh karena hubungan antara model dengan teori begitu erat, model sering dicampuradukkan dengan teori. Oleh karena kita memilih unsur-unsur tertentu yang kita masukkan dalam model, suatu model mengimplikasikan penilaian atas relevansi, dan ini pada gilirannya mengimplikasikan teori mengenai fenomena yang diteorikan. Model dapat berfungsi sebagai basis bagi teori yang lebih kompleks, alat untuk menjelaskan teori dan menyarankan cara-cara untuk memperbaiki konsep-konsep.[4]

Kita dapat menggunakan kata-kata, angka, simbol, dan gambar untuk melukiskan model suatu objek, teori atau proses. Dalam geometri, misalnya, kita menerima teorema Pythagoras berikut ini: Kuadrat sisi miring (hipotenusa) suatu segitiga siku-siku adalah jumlah kuadrat kedua kaki (sisi siku-siku)-nya. Atau, kalau dimodelkan:

**FIGUR 4.1**
Teorema Pythagoras

Para pakar lazim merancang model-model komunikasi dengan menggunakan serangkai blok, segi empat, lingkaran, panah, garis, spiral, dan sebagainya untuk mengidentifikasi komponen-komponen, variabel-variabel atau kekuatan-kekuatan yang membentuk komunikasi dan menyarankan atau melukiskan hubungan di antara komponen-komponen tersebut.[5] Kata-kata, huruf, dan angka sering pula digunakan untuk melengkapi model-model komunikasi tersebut.

## FUNGSI DAN MANFAAT MODEL

Apa fungsi suatu model? Model memberi teoretikus suatu struktur untuk menguji temuan mereka dalam "dunia nyata."[6] Meskipun demikian, model, seperti juga definisi atau teori, pada umumnya tidak pernah sempurna dan final. Sehubungan dengan model komunikasi, Gordon Wiseman dan Larry Barker[7] mengemukakan bahwa model komunikasi mempunyai tiga fungsi: *pertama*, melukiskan proses komunikasi; *kedua*, menunjukkan hubungan visual; dan *ketiga*, membantu dalam menemukan dan memperbaiki kemacetan komunikasi.

Deutsch menyebutkan bahwa model mempunyai empat fungsi: mengorganisasikan (kemiripan data dan hubungan) yang tadinya tidak teramati; heuristik (menunjukkan fakta-fakta dan metode baru yang tidak diketahui); prediktif, memungkinkan peramalan dari sekadar tipe ya atau tidak hingga yang kuantitatif yang berkenaan dengan kapan dan berapa banyak; pengukuran, mengukur fenomena yang diprediksi.[8]

Fungsi-fungsi tersebut pada gilirannya merupakan basis untuk menilai suatu model:

1. Seberapa umum (*general*) model tersebut? Seberapa banyak bahan yang diorganisasikannya, dan seberapa efektif?
2. Seberapa heuristik model tersebut? Apakah ia membantu menemukan hubungan-hubungan baru, fakta, atau metode?
3. Seberapa penting prediksi yang dibuat dari model tersebut bagi bidang penelitian? Seberapa strategis prediksi itu pada tahap perkembangan bidang tersebut?
4. Seberapa akurat pengukuran yang dapat dikembangkan dengan model tersebut?

Deutsch juga menambahkan kriteria berikut untuk menilai model:

1. Seberapa orisinal model tersebut? Seberapa banyak pandangan baru yang ditawarkannya?
2. Bagaimana kesederhanaan dan kehematan (parsimoni) model tersebut? (Ini menyangkut efisiensi model atau pencapaiannya akan tujuan yang dimaksudkan. Suatu contoh terbaik adalah teori Einstein bahwa energi dan materi dapat dipertukarkan, yang dinyatakan sebagai $E = mc^2$).
3. Seberapa nyata model tersebut? Seberapa jauh kita bergantung padanya sebagai representasi realitas fisik?

Pembuatan model jelas memberikan manfaat kepada para ilmuwan. Irwin D.J. Bross menyebutkan beberapa keuntungan model.[9] Model menyediakan kerangka rujukan untuk memikirkan masalah, bila model awal tidak berhasil memprediksi. Model mungkin menyarankan kesenjangan informasional yang tidak segera tampak dan konsekuensinya dapat menyarankan tindakan yang berhasil. Ketika suatu model diuji, karakter kegagalan kadang-kadang dapat memberikan petunjuk mengenai kekurangan model tersebut. Sebagian kemajuan ilmu pengetahuan justru dihasilkan oleh kegagalan sebuah model. Karya Einstein adalah perkembangan dari eksperimen Michelson-Morley yang menunjukkan model eter menimbulkan prediksi yang gagal.

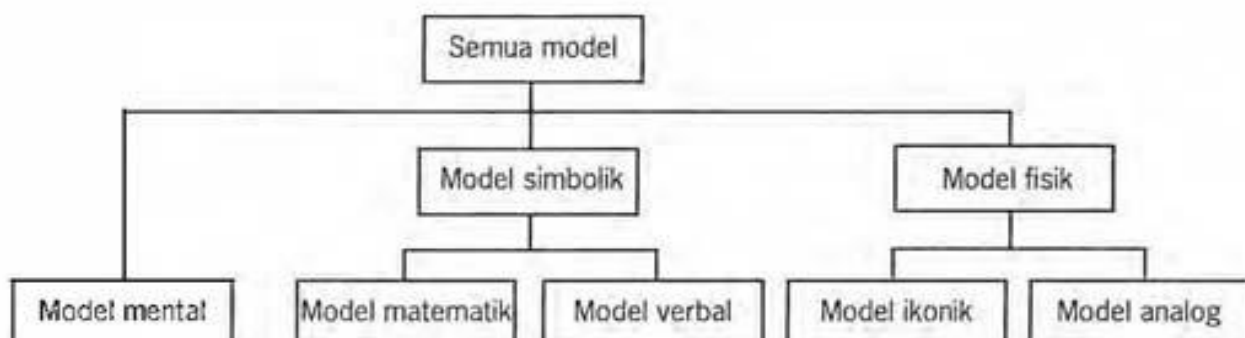
Keuntungan lain pembuatan model, menurut Bross adalah terbukanya problem abstraksi. Dunia nyata adalah lingkungan yang sangat rumit. Sebuah apel, misalnya, mumpunyai banyak sifat —ukuran, bentuk, warna, komposisi kimiawi, rasa, berat, dan sebagainya. Dalam memutuskan apakah apel tersebut akan dimakan atau tidak, hanya sebagian sifat apel yang dipertimbangkan. Suatu tingkat abstraksi dibutuhkan untuk mengambil keputusan. Oleh karena itu, pembuat model juga harus memutuskan ciri-ciri apa dari dunia nyata, misalnya dari fenomena komunikasi, yang akan dimasukkan ke dalam sebuah model.

Kembali ke contoh apel, Bross menyarankan pembuat model dapat memutuskan ukuran apel alih-alih bentuknya yang penting untuk pengambilan keputusan. Bila ia akan melakukan inspeksi, ia dapat memperhitungkan jumlah lubang ulat. Bila ia tertarik pada kecepatan jatuhnya apel, ia mungkin memasukkan hanya berat apel dalam modelnya. Dengan membuat proses abstraksi ini,

penggunaan model dapat memunculkan pertanyaan-pertanyaan. Lebih jauh, hal itu dapat menyarankan eksperimen awal untuk memastikan karakteristik mana yang relevan untuk pengambilan keputusan.

Menggunakan pendapat Raymond S. Ross,[10] model memberi Anda penglihatan yang lain, berbeda, dan lebih dekat; model menyediakan kerangka rujukan, menyarankan kesenjangan informasional, menyoroti problem abstraksi, dan menyatakan suatu problem dalam bahasa simbolik bila terdapat peluang untuk menggunakan gambar atau simbol.

## TIPOLOGI MODEL

Kita dapat menggolongkan model dengan berbagai cara. Gerhard J. Hanneman dan William J. McEwen,[11] menggambarkan taksonomi model yang mudah dipahami, dalam suatu grafik, yang melukiskan derajat abstraksi yang berlainan. Dari kiri ke kanan, tampak bahwa derajat abstraksi model tersebut menurun. Model mental merepresentasikan proses mental internal, yang tampaknya tidak begitu relevan buat kita. Model yang mungkin lebih penting adalah model simbolik yang terdiri dari model matematik (misalnya $E=mc^2$) dan model verbal; lalu model fisik yang terdiri dari model ikonik dan model analog.

**FIGUR 4.2** Bentuk-bentuk model dari Gerhard J. Hanneman dan William J. McEwen

SUMBER: Mary B. Cassata dan Molefi K. Asante. *Mass Communication: Principles and Practices.* New York: Macmillan, 1979, hlm. 64.

Model verbal adalah model atau teori yang dinyatakan dengan kata-kata, meskipun bentuknya sangat sederhana. Definisi-definisi komunikasi yang dirumuskan dalam kalimat-kalimat, seperti definisi Lasswell, definisi Pearson dan Nelson, definisi Tubbs dan Moss, dan lain-lainnya yang dibahas terdahulu (dalam Bab 2) termasuk dalam model verbal ini, juga termasuk model verbal George Gerbner dan model SMCR David Berlo yang akan dibahas dalam bab ini. Model verbal sangat berguna, terutama untuk menyatakan hipotesis atau menyajikan hasil penelitian.[12]

Model verbal ini sering dibantu dengan grafik, diagram, atau gambar. Raymond S. Ross menyebut model demikian sebagai model verbal-piktorial.[13] Model grafik atau model diagramatik secara skematis menampilkan apa yang dapat disajikan dengan sekadar kata-kata. Contoh model ini adalah model struktur organisasi yang sering kita lihat, yang dilihat dari perspektif komunikasi organisasi, menunjukkan jabatan-jabatan suatu organisasi, tingkat-tingkat jabatan dan hubungan kerja (komunikasi formal) berbagai jabatan tersebut. Contoh lain model ini adalah peta yang menggambarkan jarak pada permukaan bumi dan kalender yang merepresentasikan waktu. Dalam bab ini model diagramatik, model grafik atau model verbal-piktorial proses komunikasi terutama akan disajikan melalui berbagai model umum (*general model*) yang melukiskan fenomena komunikasi dari berbagai pakar komunikasi

Model fisik secara garis besar terbagi dua, yakni model ikonik yang penampilan umumnya (rupa, bentuk, tanda-tanda) menyerupai objek yang dimodelkan, seperti model pesawat terbang, boneka, *mannequin*, maket sebuah gedung atau sebuah kompleks perumahan, dan sebagainya dan model analog yang mempunyai fungsi serupa dengan objek yang dimodelkan, meskipun bentuk fisiknya tidak serupa, seperti komputer yang fungsinya menyerupai fungsi otak manusia. Untuk melihat kegunaan model yang melukiskan suatu fenomena sosial, seperti komunikasi, ada baiknya kita memulainya dengan mengkaji model ikonik ini seperti yang dibahas Irwin D.J. Bross berikut ini.[14]

Sebagian model ikonik, selain menyerupai objek aslinya, juga menunjukkan sebagian fungsi penting objek yang dimodelkan tersebut. Contoh terbaik model ikonik ini adalah model kendaraan seperti pesawat terbang, kapal laut, kereta api, dan mobil, yang meskipun tampak rumit, sebenarnya merupakan versi sederhana

dari kendaraan-kendaraan tersebut yang cara beroperasinya jauh lebih rumit. Perangkat yang ditunjukkan model pesawat terbang misalnya boleh jadi meliputi mesin pesawat, interior pesawat, kendali yang dapat dioperasikan, dan bahkan mekanisme radionya. Kita dapat mempelajari masalah pesawat terbang lewat konstruksi dan operasi model fisik tersebut, sebagaimana ilmuwan dapat mempelajari fenomena alam lewat model yang merepresentasikannya.

Model pesawat terbang jauh lebih mudah dipelajari daripada pesawat terbang yang sebenarnya karena berbagai alasan. Model lebih menyenangkan ditangani dan dimanipulasi. Model juga lebih sederhana daripada pesawat terbang yang sebenarnya, dan prinsip-prinsip bekerjanya mungkin juga lebih jelas. Namun tentu saja ada bahaya oversimplifikasi. Sebagian ciri pesawat terbang yang sebenarnya mungkin terabaikan bila kita terlalu memperhatikan modelnya. Inilah risiko mempelajari fenomena lewat model.

Sebenarnya para ilmuwan menggunakan model pesawat terbang untuk mempelajari kinerja pesawat terbang yang asli. Mereka membangun replika berdasarkan skala dan menguji model ini dalam terowongan angin (*wind-tunnel*). Ini merupakan proses yang jauh lebih efisien daripada membangun pesawat terbang berukuran-penuh dan kemudian mengujinya dalam terowongan angin. Namun itu tidak berarti para insinyur pesawat terbang itu mempercayai model tersebut sepenuhnya, sehingga mereka juga menguji pesawat terbang berukuran-penuh selain menguji modelnya. Jadi model sebenarnya tidak dimaksudkan sebagai alat yang memberi informasi lengkap dan berguna mengenai objek atau fenomena yang dimodelkan. Apakah suatu model itu bermanfaat atau tidak akan dikaji lewat pengalaman, dengan membandingkan kinerja objek yang sebenarnya dengan kinerja replika-nya.

Menurut Bross, model menyajikan suatu proses abstraksi. Pesawat terbang yang sebenarnya mempunyai banyak atribut seperti bentuk, berat, warna, cara kerja, dan sebagainya. Hanya sebagian saja dari sekian banyak atribut yang ditiru dalam model tersebut. Model terowongan angin, misalnya, hanya meniru bentuk. Akan tetapi, kinerja aerodinamika bergantung terutama pada satu ciri ini; ciri-ciri lainnya kurang atau tidak relevan. Inilah contoh proses abstraksi yang efektif. Hal itu memungkinkan kita memfokuskan perhatian pada suatu fenomena yang jauh lebih sederhana tanpa kehilangan fakta bahwa banyak rincian telah di-

abaikan. Bentuk abstraksi ini, konstruksi suatu model fisik, digunakan dalam berbagai cabang ilmu, teknik, dan industri. Model digunakan untuk merancang garis pantai, jembatan, sistem persediaan air, dan semua jenis produk dari boneka hingga pesawat terbang.

Dalam dunia ilmu, model fisik kadang-kadang digunakan untuk tujuan pengajaran. Dalam ilmu kedokteran misalnya, digunakan model manusia yang dilengkapi dengan organ-organ tubuh bagian dalam seperti otak, jantung, paru-paru, empedu, otot, saluran darah, dan sebagainya. Model bumi (*globe*) ada kalanya juga digunakan dalam pelajaran geografi untuk menunjukkan permukaan bumi, baik daratan ataupun lautan, atau letak suatu tempat di permukaan bumi. Model tata surya yang dapat kita lihat di planetarium adalah model yang berguna juga bagi para peminat astronomi. Dilukiskan, misalnya, matahari adalah pusat tata-surya dan planet-panet beredar dalam orbitnya masing-masing mengelilingi matahari. Kita menempatkan diri kita pada planet ketiga yang dihitung dari planet terdekat ke matahari. Kita anggap model tersebut, sejauh ini sebagai "kebenaran." Beberapa abad lalu, model tata-surya tidaklah demikian. Dulu, menurut para astronom pengikut Ptolemeus, bumilah yang dianggap sebagai pusat tata-surya. Model tata-surya jelas menunjukkan perubahan model yang dilandasi oleh penelitian mengenai fenomena yang sebenarnya.

Anda perhatikan, tata-surya sebenarnya dapat dijelaskan baik dengan model fisik ataupun dengan model verbal. Bola-bola kecil yang disebut planet-planet itu dapat digantikan dengan simbol-simbol yang merepresentasikan Merkurius, Venus, Bumi, Mars, dan sebagainya. Meskipun tanpa sadar atau setengah sadar, kita sebenarnya sering menggunakan model verbal dalam pemikiran kita. Bross menyatakan, model verbal punya peran penting dalam mengembangkan ilmu pengetahuan, terutama dalam tahap penjelajahan awal suatu topik atau presentasi hasil. Model verbal menghadapi banyak kesulitan, karena keterbatasan bahasa, dan karena itu model verbal ini sering diganti atau dilengkapi dengan model matematik yang menjelaskan fenomena secara lebih sederhana. Penggunaan model matematik ini lazim dalam mempelajari atau mengembangkan ilmu pasti-alam. Seorang astronom dapat menggunakan model matematik untuk menghitung kapan akan terjadi gerhana matahari atau gerhana bulan dan wilayah mana saja di bumi yang akan "tertutupi" gerhana tersebut. Bila

ramalan itu terjadi, model tersebut dapat digunakan untuk meramalkan peristiwa-peristiwa serupa yang akan datang. Bila model tersebut gagal meramalkan peristiwa itu, sang ilmuwan harus mencari model lain. Ini terjadi misalnya pada model yang dirancang para astronom pengikut Ptolemeus yang disinggung di muka. Selain menganggap bumi sebagai pusat tata-surya, mereka mengira planet-planet bergerak dalam suatu lingkaran. Ketika ramalan itu tidak terbukti, mereka terus memperbaiki model-model yang mereka rancang. Ada perbaikan-perbaikan pada model-model yang dihasilkan, namun tetap saja kurang memuaskan, karena asumsi mereka keliru: menganggap bumi sebagai pusat tata-surya. Dibutuhkan waktu sedemikian lama hingga akhirnya suatu model yang lebih sederhana dengan matahari sebagai pusat tata-surya diterima secara luas.

Bross berpendapat, ada pelajaran moral dan intelektual dari peristiwa tersebut. Para ilmuwan kadang-kadang terlalu terikat dengan suatu model, meskipun model itu tidak memungkinkan prediksi yang memadai. Sekali lagi, inilah salah satu kerugian atau bahaya pembuatan model. Dalam konteks ini, para ilmuwan terus berupaya menggunakan model dengan mengurangi suatu bagian di sini atau menambah bagian lain di sana. Hal itu berlangsung bertahun-tahun, sehingga menghalangi pengembangan model-model baru yang lebih efisien. Bila para ilmuwan tidak terjebak dalam "lingkaran setan" ini, boleh jadi pada akhirnya mereka akan berhasil membuat model yang diinginkan. Penggantian model fisik oleh model matematik di kalangan astronom menunjukkan efisiensi model matematik. Meskipun pemilihan model adalah masalah citarasa, ada logika di balik pemilihan model matematik itu. Model fisik tata-surya dapat juga memberikan prediksi mengenai gerhana yang akan terjadi, bila konstruksi model itu cermat. Akan tetapi, karena model fisik terbuat dari logam dan kawat, prediksi juga akan dipengaruhi oleh gesekan, getaran, dan sifat-sifat lain model tersebut. Karena itu, tetap saja ada kemungkinan prediksi kurang cermat karena pengaruh atribut-atribut model selain yang sengaja dibuat dalam model itu untuk menstimulasi tata-surya. Sedangkan dalam model matematik, bahan model itu sendiri, yakni bahasa atau angka, bukanlah atribut yang menodai model yang dihasilkan. Bahkan bila dalam model itu terdapat gesekan, kita dapat menyertakannya dalam bentuk simbol yang termasuk salah satu bagian dari model itu. Bila

gesekan ini tidak ada, gesekan pun takkan muncul dalam model dan takkan mengganggu prediksi. Model matematik jelas lebih sederhana daripada model fisik.

Pengembangan model simbolik, khususnya model matematik, penting dalam profesi ilmuwan. Kemajuan ilmu pengetahuan antara lain ditandai dengan pemunculan model baru yang berguna. Dalam fisika, model Isaac Newton dan model Albert Einstein (teori relativitas), dan model kuantum, adalah contohnya. Dalam ilmu kimia, kita pun menemukan banyak model mengenai proses atomik atau molekular, seperti hukum gas, hukum tindakan massa, dan tabel periodik. Dalam biologi juga telah dihasilkan model matematik, misalnya model yang dikembangkan R.A, Fisher dan Swell Wright untuk menjelaskan model evolusi Charles Darwin. Jelas, pembuatan model adalah upaya penting dalam memajukan ilmu pengetahuan dan kuantitas model yang dihasilkannya menandai kematangan ilmiah disiplin tersebut. Dibutuhkan imajinasi dan pandangan yang luar biasa untuk menciptakan model-model baru. Namun hal itu tidak otomatis memadai. Model-model itu harus lulus pengujian yang dilakukan siapa pun sepanjang waktu. Bross[15] menggambarkan interaksi model dan data tersebut sebagai berikut:

**FIGUR 4.3** Interaksi antara model dan data

SUMBER: Irwin D.J. Bross. "Models." Dalam James H. Campbell dan Hal. W. Hepler, ed. *Dimensions in Communication: Readings*. Belmont, California: Wadsworth, 1965, hlm. 23.

Seperti juga teori, model dapat diterima, sepanjang belum dinyatakan keliru berdasarkan data terbaru yang ditemukan di lapangan. Jadi kebenaran sejati itu sebenarnya tidak dikenal dalam pengembangan ilmu pengetahuan. Sikap seperti itu bahkan dapat menjadi kendala dalam pengembangan ilmu pengetahuan. Perbaikan model, sekecil apa pun, memang berdasarkan interaksi antara model dan data. Kadang-kadang data begitu banyak, namun model yang dihasilkan kurang memuaskan, sehingga kemajuan yang dialami disiplin ilmu yang bersangkutan begitu lamban. Kadang pula, terdapat model yang tampaknya "canggih," namun sedikit data yang mendukungnya. Berbagai upaya ilmiah harus terus dilakukan untuk memperoleh data yang mendukung model yang dirancang. Darwin dan Galileo adalah dua ilmuwan yang dapat dijadikan contoh dalam hal ini. Para ilmuwan dapat bekerja sama untuk menghasilkan model, seperti Brahe yang mengumpulkan data yang baik dan Kepler, yang menyediakan modelnya.

Pada umumnya tidak ada suatu model yang berhasil yang muncul dengan tiba-tiba. Suatu model yang baik biasanya telah melewati banyak tahap ujian, yang mungkin memakan waktu puluhan tahun. Perlu ditegaskan lagi, tidak ada model yang sempurna atau final. Bahkan ketika model sudah diterima luas, ada saja nuansa baru yang muncul dari fenomena yang telah dimodelkan, sehingga dikembangkan lagi suatu model baru untuk mengakomodasi nuansa baru tersebut. Begitulah seterusnya. Hal ini juga berlaku untuk pembuatan model dalam ilmu-ilmu sosial, termasuk ilmu komunikasi. Suatu model sering menunjukkan kekurangan-kekurangan mengenai karakteristik fenomena yang dimodelkan. Karena itu model suatu fenomena bisa diperbaiki berdasarkan model pertama tadi yang dari waktu ke waktu di hadapkan dengan data lebih baru yang ditemukan di lapangan.

Berdasarkan model-model komunikasi Lasswell, Shannon dan Weaver, serta Schramm, yang linier namun terkenal itu misalnya, muncul model-model lain yang sirkuler, yang merupakan perbaikan atau penyempurnaan dari model-model tadi. Dilihat dari jumlah unsur-unsur yang diidentifikasi dalam fenomena komunikasi, model-model lebih mutakhir menambahkan unsur-unsur baru yang dalam model-model lama tidak disebutkan, misalnya lingkungan fisik, seperti dalam model Gudykunst dan Kim.[16] dan konteks waktu dalam model Tubbs.[17]

Lebih spesifik lagi, model Gerbner merupakan perluasan dari

model Lasswell, model Westley dan MacLean dari model Newcomb, dan model DeFleur dari model Shannon dan Weaver. Schramm yang mengemukakan teori peluru komunikasi (*The Bullet Theory of Communication*) sebagai model verbal mengenai efek komunikasi pada tahun 1950-an harus merevisi modelnya tersebut dalam dekade berikutnya, karena ternyata khalayak tidak sama sekali pasif atau tidak berdaya (seperti orang yang terjatuh mati karena ditembak) setelah mereka diterpa pesan komunikasi, melainkan jauh lebih aktif. Revisi Schramm atas teorinya itu diperteguh oleh temuan-temuan penelitian yang dilakukan para pakar lainnya seperti Paul Lazarsfeld, dan Raymond Bauer yang tahun 1964 menemukan teori "khalayak kepala-batu" (*the obstinate audience*).[18]

Sejauh ini kita telah membahas terutama model-model yang merepresentasikan ilmu alam. Bagaimana dengan model-model ilmu sosial, seperti ilmu komunikasi? Pada dasarnya model komunikasi juga punya sifat dan fungsi yang mirip dengan model-model lain yang dibahas di muka. Hanya saja, oleh karena dalam ilmu sosial, termasuk ilmu komunikasi, terdapat berbagai perspektif (sering juga disebut paradigma), maka lazimnya terdapat berbagai model untuk menjelaskan fenomena yang diamati. Oleh karena sifat fenomena sosial yang sangat cair, dinamis, dan berubah-ubah, yang membedakan perilaku manusia dengan perilaku objek alam yang dianggap statis, pembuatan model fenomena sosial menjadi lebih sulit. Bukanlah hal yang aneh bila terdapat dua model komunikasi yang tampak bertentangan, seperti antara model stimulus–respons (S-R) dan model interaksional.

Berdasarkan paradigma yang berbeda itu, ilmuwan sosial yang berpandangan objektif/positivistik, yang menganggap bahwa ada keteraturan dalam perilaku manusia (manusia dianggap cenderung pasif), seperti perilaku alam, tidak jarang menggunakan model matematik, misalnya dalam bentuk hipotesis yang harus diuji lewat perhitungan statistik. Sedangkan ilmuwan sosial berpandangan subjektif/interpretif/fenomenologis, yang menganggap bahwa manusia aktif, biasanya lebih banyak menggunakan model verbal. Akan tetapi, untuk menjelaskan fenomena komunikasi secara umum atau mendasar, kedua kubu tersebut sama-sama sering menggunakan model diagramatik, sebagai salah satu versi dari model simbolik. Hanya saja, penggunaan model diagramatik juga memang lebih lazim di kalangan ilmuwan positivis daripada di kalangan ilmuwan fenomenologis, seperti yang tampak pada

model-model komunikasi bersifat linier (mekanistik) yang dibahas dalam buku ini. Tidak dapat disangkal, model komunikasi linier ini hingga sekarang masih populer di kalangan ilmuwan komunikasi.

## MODEL-MODEL KOMUNIKASI: SUATU PERKENALAN

Seperti model pesawat terbang, model komunikasi kurang lebih adalah replika —kebanyakan sebagai model diagramatik— dari dunia nyata. Oleh karena komunikasi bersifat dinamis, sebenarnya komunikasi sulit dimodelkan. Akan tetapi, seperti disarankan di muka, penggunaan model berguna untuk mengidentifikasi unsur-unsur komunikasi dan bagaimana unsur-unsur tersebut berhubungan.

Sejauh ini terdapat ratusan model komunikasi yang telah dibuat para pakar. Kekhasan suatu model komunikasi juga dipengaruhi oleh latar belakang keilmuan (pembuat) model tersebut, paradigma yang digunakan, kondisi teknologis, dan semangat zaman yang melingkunginya. Kita akan membahas sebagian kecil saja dari sekian banyak model komunikasi tersebut, khususnya model-model yang sangat populer.

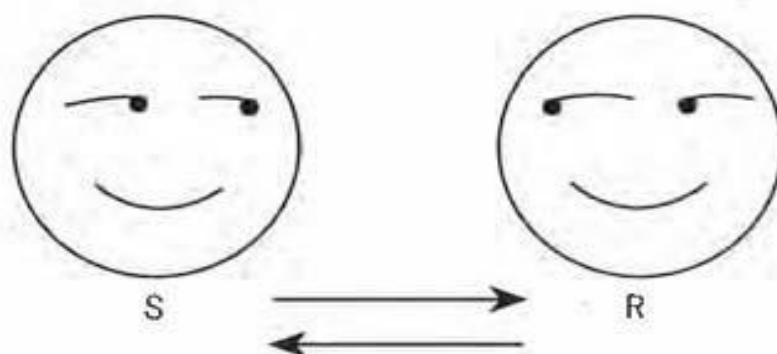
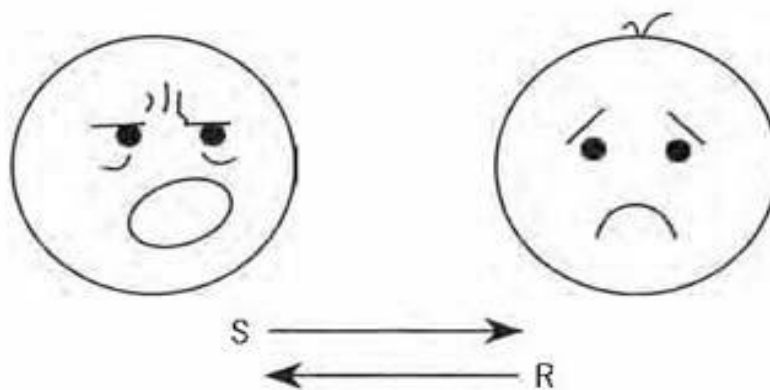
### Model S – R

Model stimulus - respons (S – R) adalah model komunikasi paling dasar. Model ini dipengaruhi oleh disiplin psikologi, khususnya yang beraliran behavioristik. Model tersebut menggambarkan hubungan stimulus – respons.

**FIGUR 4.4** Model S – R

SUMBER: John C. Zacharis dan Coleman C. Bender. *Speech Communication: A Rational Approach*. New York: John Wiley & Sons, 1976, hlm. 35.

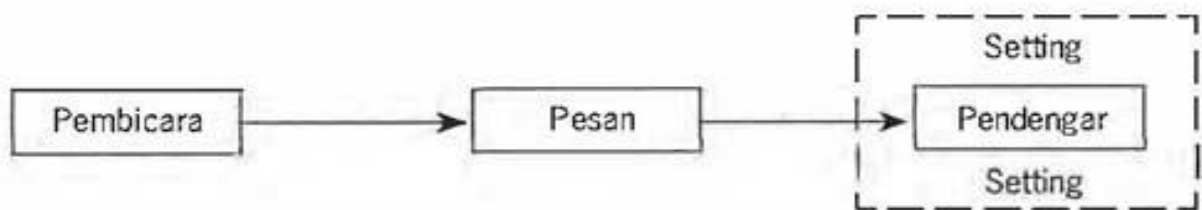
Model ini menunjukkan komunikasi sebagai proses aksi – reaksi yang sangat sederhana. Bila seorang lelaki berkedip kepada seorang wanita, dan wanita itu kemudian tersipu malu, atau bila saya tersenyum dan kemudian Anda membalas senyuman saya, itulah pola S – R. Jadi model S – R mengasumsikan bahwa kata-kata verbal (lisan – tulisan), isyarat-isyarat nonverbal, gambar-gambar, dan tindakan-tindakan tertentu akan merangsang orang lain untuk memberikan respons dengan cara tertentu. Oleh karena itu Anda dapat menganggap proses ini sebagai pertukaran atau pemindahan informasi atau gagasan. Proses ini dapat bersifat timbal-balik dan mempunyai banyak efek. Setiap efek dapat mengubah tindakan komunikasi (*communication act*) berikutnya.[19]

Sebagai contoh, ketika seseorang yang Anda kagumi atau menarik perhatian Anda tersenyum kepada Anda ketika berpapasan di jalan, boleh jadi Anda akan membalas senyumannya, karena Anda merasa senang (lihat Figur 4.5). Pada gilirannya, merasa mendapatkan sambutan, orang tadi bertanya kepada Anda, "Mau ke mana?" Lalu Anda menjawab, "Mau kuliah." Ia pun melambaikan tangan ketika berpisah, dan Anda membalas dengan lambaian tangan pula. Di kampus, masih mengenang peristiwa sebelumnya yang menyenangkan, Anda juga tersenyum-senyum kepada orang lain dan mendapatkan tanggapan dari teman Anda, "Kok kamu tampak bahagia sekali, sih." Begitulah seterusnya.

**FIGUR 4.5** Model S – R (positif-positif)
SUMBER: John C. Zacharis dan Coleman C. Bender. *Speech Communication: A Rational Approach*. New York: John Wiley & Sons, 1976, hlm. 35.

**FIGUR 4.6** Model S – R (negatif-negatif)
SUMBER: John C. Zacharis dan Coleman C. Bender. *Speech Communication: A Rational Approach*. New York: John Wiley & Sons, 1976, hlm. 35.

Pola S – R ini dapat pula berlangsung negatif, misalnya orang pertama menatap orang kedua dengan tajam, dan orang kedua balik menatap, menunduk malu, memalingkan wajah, atau membentak, "Apa lihat-lihat? Nantang, ya?" Atau, orang pertama melotot dan orang kedua ketakutan (lihat Figur 4.6)

Model S – R mengabaikan komunikasi sebagai suatu proses, khususnya yang berkenaan dengan faktor manusia. Secara implisit ada asumsi dalam model S – R ini bahwa perilaku (respons) manusia dapat diramalkan. Ringkasnya, komunikasi dianggap statis; manusia dianggap berperilaku karena kekuatan dari luar (stimulus), bukan berdasarkan kehendak, keinginan, atau kemauan bebasnya. Model ini lebih sesuai bila diterapkan pada sistem pengendalian suhu udara alih-alih pada perilaku manusia.

## Model Aristoteles

Model Aristoteles adalah model komunikasi paling klasik, yang sering juga disebut model retoris (*rhetorical model*).[20] Filosof Yunani Aristoteles adalah tokoh paling dini yang mengkaji komunikasi, yang intinya adalah persuasi. Ia berjasa dalam merumuskan model komunikasi verbal pertama. Komunikasi terjadi ketika seorang pembicara menyampaikan pembicaraannya kepada khalayak dalam upaya mengubah sikap mereka. Tepatnya, ia mengemukakan tiga unsur dasar proses komunikasi, yaitu pembicara (*speaker*), pesan (*message*), dan pendengar (*listener*).

**FIGUR 4.7** Model Aristoteles
SUMBER: Michael Burgoon. *Approaching Speech/Communication*. New York: Holt, Rinehart & Winston, 1974, hlm. 10.

Fokus komunikasi yang ditelaah Aristoteles adalah komunikasi retoris, yang kini lebih dikenal dengan komunikasi publik (*public speaking*) atau pidato. Pada masa itu, seni berpidato memang merupakan keterampilan penting yang digunakan di pengadilan dan di majlis legislatur dan pertemuan-pertemuan masyarakat. Oleh karena semua bentuk komunikasi publik melibatkan persuasi, Aristoteles tertarik menelaah sarana persuasi yang paling efektif dalam pidato.

Menurut Aristoteles, persuasi dapat dicapai oleh siapa Anda (*etos*—keterpercayaan Anda), argumen Anda (*logos*—logika dalam pendapat Anda), dan dengan memainkan emosi khalayak (*pathos*—emosi khalayak). Dengan kata lain, faktor-faktor yang memainkan peran dalam menentukan efek persuasif suatu pidato meliputi isi pidato, susunannya, dan cara penyampaiannya. Aristoteles juga menyadari peran khalayak pendengar. Persuasi berlangsung melalui khalayak ketika mereka diarahkan oleh pidato itu ke dalam suatu keadaan emosi tertentu.

Seperti model S – R, model komunikasi Aristoteles jelas sangat sederhana, malah terlalu sederhana dipandang dari perspektif sekarang, karena tidak memuat unsur-unsur lainnya yang dikenal dalam model komunikasi, seperti saluran, umpan balik, efek, dan kendala atau gangguan komunikasi. Meskipun demikian, model yang sangat sederhana ini dapat merangsang beberapa pertanyaan, misalnya: unsur-unsur apa yang harus ada dalam pidato agar persuasif bagi khalayak? Apakah bentuk susunan pidato tertentu lebih baik daripada bentuk lainnya? Apakah gaya bahasa dalam suatu pidato mempengaruhi derajat persuasinya? Apakah reputasi pembicara yang ada sebelumnya meningkatkan daya persuasinya?

Salah satu kelemahan model ini adalah bahwa komunikasi dianggap fenomena yang statis. Seseorang berbicara, pesannya

berjalan kepada khalayak, dan khalayak mendengarkan. Tahap-tahap dalam peristiwa itu berurutan ketimbang terjadi secara simultan. Di samping itu, model ini juga berfokus pada komunikasi yang bertujuan (disengaja) yang terjadi ketika seseorang berusaha membujuk orang lain untuk menerima pendapatnya.

Kelemahan lain model retoris ini adalah tidak dibahasnya aspek-aspek nonverbal dalam persuasi. Meskipun demikian, kita harus bersikap adil untuk tidak menilai suatu model komunikasi dengan perspektif kekinian. Jelas bahwa model Aristoteles ini telah mengilhami para pakar komunikasi lainnya untuk merancang model-model komunikasi yang lebih baru. Kebanyakan model komunikasi lebih baru yang dikembangkan para ahli sejak zaman Aristoteles tetap mengandung tiga unsur yang sama: sumber yang mengirimkan pesan, pesan yang dikirimkan, dan penerima pesan.

### Model Lasswell

Seperti dibahas dalam Bab 2, model komunikasi Lasswell berupa ungkapan verbal, yakni

*Who*
*Says What*
*In Which Channel*
*To Whom*
*With What Effect?*

Model ini dikemukakan Harold Lasswell tahun 1948 yang menggambarkan proses komunikasi dan fungsi-fungsi yang diembannya dalam masyarakat. Lasswell mengemukakan tiga fungsi komunikasi, yaitu: *pertama*, pengawasan lingkungan—yang mengingatkan anggota-anggota masyarakat akan bahaya dan peluang dalam lingkungan; *kedua*, korelasi berbagai bagian terpisah dalam masyarakat yang merespons lingkungan; dan *ketiga*, transmisi warisan sosial dari suatu generasi ke generasi lainnya.

Lasswell berpendapat bahwa terdapat tiga kelompok spesialis yang bertanggung jawab melaksanakan fungsi-fungsi ini. Misalnya, pemimpin politik dan diplomat termasuk ke dalam kelompok pengawas lingkungan. Pendidik, jurnalis dan penceramah mem-

bantu mengkorelasikan atau mengumpulkan respons orang-orang terhadap informasi baru. Anggota keluarga dan pendidik sekolah mengalihkan warisan sosial.

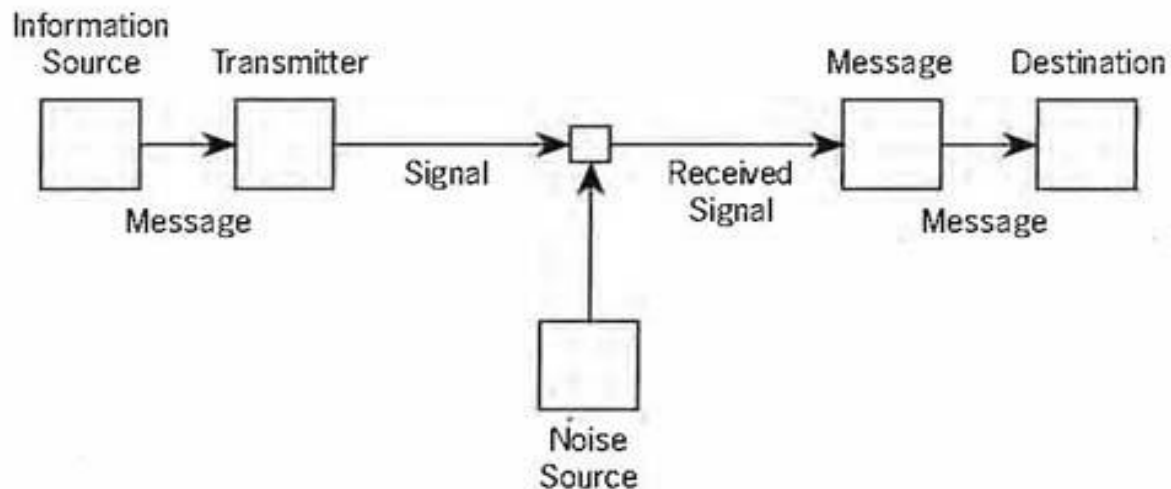
Lasswell mengakui bahwa tidak semua komunikasi bersifat dua-arah, dengan suatu aliran yang lancar dan umpan balik yang terjadi antara pengirim dan penerima. Dalam masyarakat yang kompleks, banyak informasi disaring oleh pengendali pesan—editor, penyensor atau propagandis, yang menerima informasi dan menyampaikannya kepada publik dengan beberapa perubahan atau penyimpangan. Menurut Lasswell, suatu fungsi penting komunikasi adalah menyediakan informasi mengenai negara-negara kuat lainnya di dunia. Ia menyimpulkan bahwa penting bagi masyarakat untuk menemukan dan mengendalikan faktor-faktor yang mungkin mengganggu komunikasi yang efisien.[21]

Model Lasswell sering diterapkan dalam komunikasi massa. Model tersebut mengisyaratkan bahwa lebih dari satu saluran dapat membawa pesan. Unsur sumber (*who*) merangsang pertanyaan mengenai pengendalian pesan (misalnya oleh "penjaga gerbang"), sedangkan unsur pesan (*says what*) merupakan bahan untuk analisis isi. Saluran komunikasi (*in which channel*) dikaji dalam analisis media. Unsur penerima (*to whom*) dikaitkan dengan analisis khalayak, sementara unsur pengaruh (*with what effect*) jelas berhubungan dengan studi mengenai akibat yang ditimbulkan pesan komunikasi massa pada khalayak pembaca, pendengar atau pemirsa.

Model Lasswell dikritik karena model itu tampaknya mengisyaratkan kehadiran komunikator dan pesan yang bertujuan. Model itu juga dianggap terlalu menyederhanakan masalah. Tetapi, seperti setiap model yang baik, model Lasswell memfokuskan perhatian pada aspek-aspek penting komunikasi.[22]

## Model Shannon dan Weaver

Salah satu model awal komunikasi dikemukakan Claude Shannon dan Warren Weaver pada tahun 1949 dalam buku *The Mathematical Theory of Communication*. Model yang sering disebut model matematis atau model teori informasi itu mungkin adalah model yang pengaruhnya paling kuat atas model dan teori komunikasi lainnya. Shannon adalah seorang insinyur pada *Bell Telephone* dan ia

berkepentingan dengan penyampaian pesan yang cermat melalui telepon. Weaver mengembangkan konsep Shannon untuk menerapkannya pada semua bentuk komunikasi. Untuk menjawab pertanyaan "Apa yang terjadi pada informasi sejak saat dikirimkan hingga diterima?" mereka menawarkan model komunikasi berikut ini:

**FIGUR 4.8** Model Shannon dan Weaver
SUMBER: Werner J. Severin dan James W. Tankard, Jr. *Communication Theories: Origins, Methods, and Uses in the Mass Media*. New York: Longman, 1992, hlm. 39.

Model Shannon dan Weaver ini menyoroti problem penyampaian pesan berdasarkan tingkat kecermatannya. Model itu melukiskan suatu sumber yang menyandi atau menciptakan pesan dan menyampaikannya melalui suatu saluran kepada seorang penerima yang menyandi-balik atau mencipta-ulang pesan tersebut. Dengan kata lain, model Shannon dan Weaver mengasumsikan bahwa sumber informasi menghasilkan pesan untuk dikomunikasikan dari seperangkat pesan yang dimungkinkan. Pemancar (*transmitter*) mengubah pesan menjadi sinyal yang sesuai dengan saluran yang digunakan. Saluran (*channel*) adalah medium yang mengirimkan sinyal (tanda) dari *transmitter* ke penerima (*receiver*). Dalam percakapan, sumber informasi ini adalah otak, *transmitter*-nya adalah mekanisme suara yang menghasilkan sinyal (kata-kata terucapkan), yang ditransmisikan lewat udara (sebagai saluran). Penerima (*receiver*), yakni mekanisme pendengaran, melakukan operasi sebaliknya yang dilakukan *transmitter* dengan

merekonstruksi pesan dari sinyal. Sasaran (*destination*) adalah (otak) orang yang menjadi tujuan pesan itu.[23]

Suatu konsep penting dalam model Shannon dan Weaver ini adalah gangguan (*noise*), yakni setiap rangsangan tambahan dan tidak dikehendaki yang dapat mengganggu kecermatan pesan yang disampaikan. Gangguan ini bisa merupakan interferensi statis atau suatu panggilan telepon, musik yang hingar bingar di sebuah pesta, atau sirene di luar rumah. Menurut Shannon dan Weaver, gangguan ini selalu ada dalam saluran bersama pesan tersebut yang diterima oleh penerima.

Ahli-ahli komunikasi memperluas konsep ini pada gangguan psikologis dan gangguan fisik. Gangguan psikologis meliputi gangguan yang merasuki pikiran dan perasaan seseorang yang mengganggu penerimaan pesan yang akurat. Contoh gangguan paling jelas adalah melamun. Kita sering kehilangan pesan sama sekali karena kita melamun.[24]

Konsep-konsep lain yang merupakan andil Shannon dan Weaver adalah entropi (*entropy*) dan redundansi (*redundancy*) serta keseimbangan yang diperlukan di antara keduanya untuk menghasilkan komunikasi yang efisien dan pada saat yang sama mengatasi gangguan dalam saluran. Secara ringkas, semakin banyak gangguan, semakin besar kebutuhan akan redundansi, yang mengurangi entropi relatif pesan. Dengan menggunakan redundansi untuk mengatasi gangguan dalam saluran, jumlah informasi yang dapat ditransmisikan tereduksi pada saat tertentu.[25]

Model Shannon dan Weaver dapat diterapkan kepada konteks-konteks komunikasi lainnya seperti komunikasi antarpribadi, komunikasi publik atau komunikasi massa. Sayangnya, model ini juga memberikan gambaran yang parsial mengenai proses komunikasi. Lagi, komunikasi dipandang sebagai fenomena statis dan satu-arah. Juga tidak ada konsep umpan balik atau transaksi yang terjadi dalam penyandian dan penyandian-balik dalam model tersebut.

Meskipun model ini sangat terkenal dalam penelitian komunikasi selama bertahun-tahun, tulisan-tulisan Shannon dan Weaver sulit dipahami. Misalnya, formula Shannon untuk informasi (1948) adalah sebagai berikut:

$$H = - [p_1 \log p_1 + p_2 \log p_2 + \ldots = p_n \log p_n],$$

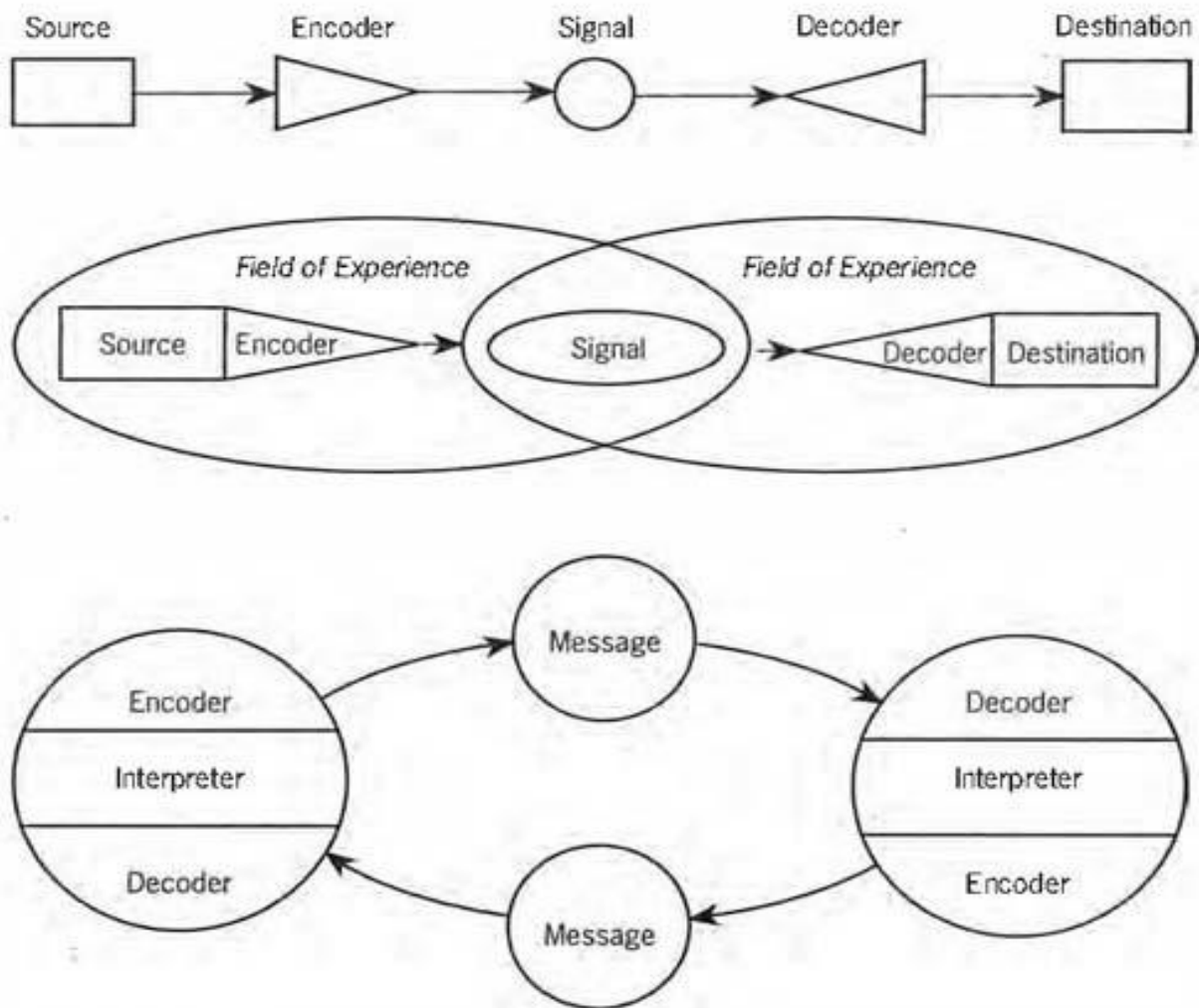
Atau

$$H = - \Sigma p_i \log p_i$$

Dalam upaya menguraikan informasi sebagai reduksi ketidakpastian, Shannon menggunakan istilah entropi, dan dalam formula itu, H adalah simbol matematis bagi entropi, $\Sigma$ adalah simbol untuk "jumlah," $p_i$ adalah probabilitas suatu peristiwa i yang terjadi, dan log $p_i$ adalah informasi yang diperlukan untuk meramalkan terjadinya peristiwa i.[26]

## Model Schramm

Wilbur Schramm membuat serangkai model komunikasi, dimulai dengan model komunikasi manusia yang sederhana (1954), lalu model yang lebih rumit yang memperhitungkan pengalaman dua individu yang mencoba berkomunikasi, hingga ke model komunikasi yang dianggap interaksi dua individu. Model pertama mirip dengan model Shannon dan Weaver. Dalam modelnya yang kedua Schramm memperkenalkan gagasan bahwa kesamaan dalam bidang pengalaman sumber dan sasaran-lah yang sebenarnya dikomunikasikan, karena bagian sinyal itulah yang dianut sama oleh sumber dan sasaran. Model ketiga Schramm menganggap komunikasi sebagai interaksi dengan kedua pihak yang menyandi, menafsirkan, menyandi-balik, mentransmisikan, dan menerima sinyal. Di sini kita melihat umpan balik dan lingkaran yang berkelanjutan untuk berbagi informasi.[27]

Menurut Wilbur Schramm,[28] komunikasi senantiasa membutuhkan setidaknya tiga unsur: sumber (*source*), pesan (*message*), dan sasaran (*destination*). Sumber boleh jadi seorang individu (berbicara, menulis, menggambar, memberi isyarat) atau suatu organisasi komunikasi (seperti sebuah surat kabar, penerbit, stasiun televisi, atau studio film). Pesan dapat berbentuk tinta pada kertas, gelombang suara di udara, impuls dalam arus listrik, lambaian tangan, bendera

**FIGUR 4.9** Model Schramm

SUMBER: Wilbur Schramm. "How Communication Works." Dalam Jean M. Civikly, ed. *Messages: A Reader in Human Communication*. New York: Random House, 1974, hlm. 7, 8, 11.

di udara, atau setiap tanda yang dapat ditafsirkan. Sasarannya mungkin seorang individu yang mendengarkan, menonton atau membaca; atau anggota suatu kelompok, seperti kelompok diskusi, khalayak pendengar ceramah, kumpulan penonton sepakbola, atau anggota khalayak media massa.

Schramm berpendapat, meskipun dalam komunikasi lewat radio atau telepon enkoder dapat berupa mikrofon dan dekoder adalah *earphone*, dalam komunikasi manusia, sumber dan enkoder adalah satu

orang, sedangkan dekoder dan sasaran adalah seorang lainnya, dan sinyalnya adalah bahasa. Untuk menuntaskan suatu tindakan komunikasi (*communication act*), suatu pesan harus disandi-balik.

Sumber dapat menyandi dan sasaran dapat menyandi-balik pesan, berdasarkan pengalaman yang dimilikinya masing-masing. Bila kedua lingkaran memiliki wilayah bersama yang besar, maka komunikasi mudah dilakukan. Semakin besar wilayah tersebut, semakin miriplah bidang pengalaman (*field of experience*) yang dimiliki kedua pihak yang berkomunikasi. Bila kedua lingkaran itu tidak bertemu—artinya bila tidak ada pengalaman bersama—maka komunikasi tidak mungkin berlangsung. Bila wilayah yang berimpit itu kecil—artinya bila pengalaman sumber dan pengalaman sasaran sangat jauh berbeda—maka sangat sulit untuk menyampaikan makna dari seseorang kepada orang lainnya.

Maka, bila kita tidak pernah belajar bahasa Rusia, kita tidak dapat menyandi ataupun menyandi-balik dalam bahasa tersebut. Seorang anggota suatu suku Afrika yang tidak pernah melihat sebuah pesawat terbang, ia hanya dapat menafsirkan pesawat yang terbang di atasnya berdasarkan pengalaman apa pun yang ia miliki. Pesawat itu mungkin dianggapnya seekor burung.

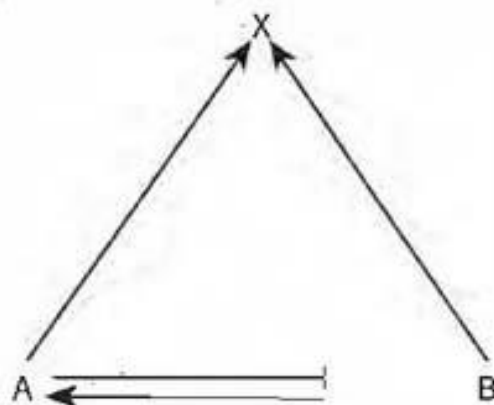
Menurut Schramm, seperti ditunjukkan model ketiganya, jelas bahwa setiap orang dalam proses komunikasi adalah sekaligus sebagai enkoder dan dekoder. Kita secara konstan menyandi-balik tanda-tanda dari lingkungan kita, menafsirkan tanda-tanda tersebut, dan menyandi sesuatu sebagai hasilnya. Tegasnya, Anda menerima dan juga menyampaikan pesan. Makna yang Anda hasilkan dari penyandian-balik (penafsiran) yang Anda lakukan akan membuat Anda menyandi. Misalnya begitu Anda mendengar teriakan "Api," Anda mungkin akan segera berteriak "Tolong!" Apa yang Anda akan sandi bergantung pada pilihan Anda atas berbagai respons yang tersedia dalam situasi tersebut dan berhubungan dengan makna tadi.

Proses kembali dalam model di atas disebut umpan balik (*feedback*), yang memainkan peran sangat penting dalam komunikasi, karena hal itu memberi tahu kita bagaimana pesan kita ditafsirkan, baik dalam bentuk kata-kata sebagai jawaban, anggukan kepala, gelengan kepala, kening berkerut, menguap, wajah yang melengos, dan sebagainya. Begitu juga surat pembaca kepada redaksi sebagai protes atas editorial yang ditulis surat kabar

tersebut, ataupun tepuk tangan khalayak yang mendengarkan ceramah. Namun menurut Schramm, umpan balik juga dapat berasal dari pesan kita sendiri, misalnya kesalahan ucapan atau kesalahan tulisan yang kemudian kita perbaiki.

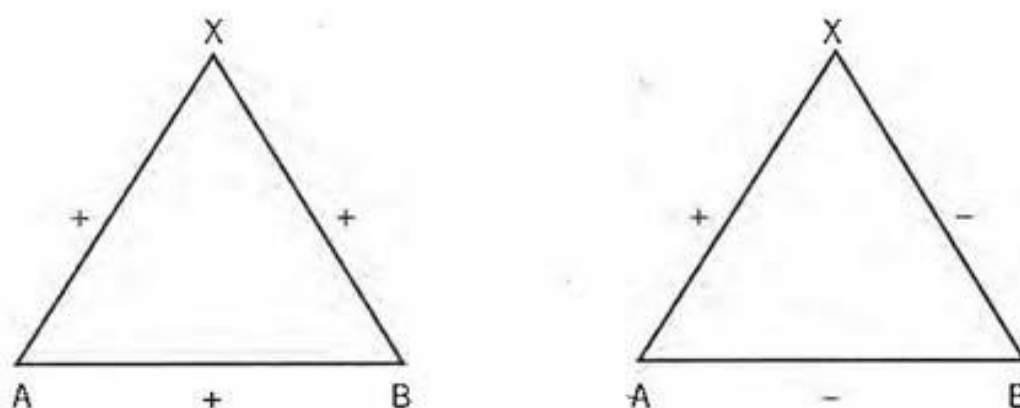
## Model Newcomb

Theodore Newcomb (1953) memandang komunikasi dari perspektif psikologi-sosial. Modelnya mengingatkan kita akan diagram jaringan kelompok yang dibuat oleh para psikolog sosial dan merupakan formulasi awal mengenai konsistensi kognitif. Dalam model komunikasi tersebut—yang sering juga disebut model ABX atau Model Simetri—Newcomb menggambarkan bahwa seseorang, A, menyampaikan informasi kepada seorang lainnya, B, mengenai sesuatu, X. Model tersebut mengasumsikan bahwa orientasi A (sikap) terhadap B dan terhadap X saling bergantung, dan ketiganya merupakan suatu sistem yang terdiri dari empat orientasi.

1. Orientasi A terhadap X, yang meliputi sikap terhadap X sebagai objek yang harus didekati atau dihindari dan atribut kognitif (kepercayaan dan tatanan kognitif)
2. Orientasi A terhadap B, dalam pengertian yang sama
3. Orientasi B terhadap X
4. Orientasi B terhadap A

**FIGUR 4.10** Model ABX Newcomb

SUMBER: Werner J. Severin dan James W. Tankard, Jr. *Communication Theories: Origins, Methods, and Uses in the Mass Media*. New York: Longman, 1992, hlm. 48.

Dalam model Newcomb, komunikasi adalah cara lazim dan efektif yang memungkinkan orang-orang mengorientasikan diri terhadap lingkungan mereka. Ini adalah suatu model tindakan komunikatif dua-orang yang disengaja (intensional). Model ini mengisyaratkan bahwa setiap sistem apa pun mungkin ditandai oleh keseimbangan kekuatan dan bahwa setiap perubahan dalam bagian mana pun dari sistem tersebut akan menimbulkan ketegangan terhadap keseimbangan atau simetri, karena ketidakseimbangan atau kekurangan simetri secara psikologis tidak menyenangkan dan menimbulkan tekanan internal untuk memulihkan keseimbangan.

Simetri dimungkinkan karena seseorang (A) yang siap memperhitungkan perilaku seorang lainnya (B). Simetri juga mengesahkan orientasi seseorang terhadap X. Ini merupakan cara lain untuk mengatakan bahwa kita memperoleh dukungan sosial dan psikologis bagi orientasi yang kita lakukan. Jika B yang kita hargai menilai X dengan cara yang sama seperti kita, kita cenderung lebih meyakini orientasi kita. Maka kita pun berkomunikasi dengan orang-orang yang kita hargai mengenai objek, peristiwa, orang, dan gagasan (semuanya termasuk X) yang penting bagi kita untuk mencapai kesepakatan atau koorientasi atau, menggunakan istilah Newcomb, simetri. Asimetri merupakan bagian dari model Newcomb ketika orang "setuju untuk tidak setuju."[29]

**FIGUR 4.11** Model ABX Newcomb

SUMBER: Abdillah Hanafi. *Memahami Komunikasi Antarmanusia*. Surabaya: Usaha Nasional, 1984, hlm. 153.

Dengan kata lain, bila A dan B mempunyai sikap positif terhadap satu sama lain dan terhadap X (orang, gagasan, atau benda) hubungan itu merupakan simetri. Bila A dan B saling membenci, dan salah satu menyukai X, sedangkan lainnya tidak, hubungan itu juga merupakan simetri (lihat Figur 4.11). Akan tetapi, bila A dan B saling menyukai namun mereka tidak sependapat mengenai X atau bila mereka saling membenci namun sependapat mengenai X, maka hubungan mereka bukan simetri.[30]

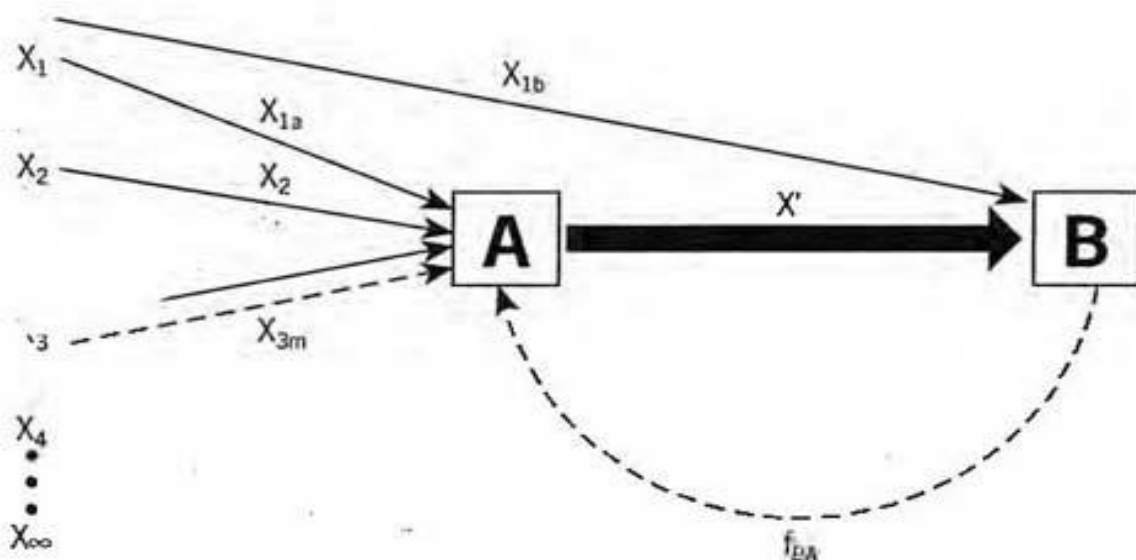
Dalam konteks ini, ketegangan mungkin akan muncul yang menuntut mereka untuk mencari keseimbangan dengan cara mengubah sikap satu pihak terhadap pihak lainnya, atau sikap mereka terhadap X. Maka dapat dipahami, bila seorang pria yang memutuskan untuk menikahi wanita atau membeli mobil yang menurut sebagian orang kurang pantas baginya, terus saja meminta pendapat orang-orang lain yang kira-kira mendukung keputusannya itu dan menghindari pendapat yang bertentangan.

### Model Westley dan MacLean

Tahun 1957, Bruce Westley dan Malcolm MacLean, keduanya teoretikus komunikasi, merumuskan suatu model yang mencakup komunikasi antarpribadi dan komunikasi massa, dan memasukkan umpan balik sebagai bagian integral dari proses komunikasi. Model Westley dan MacLean ini dipengaruhi oleh model Newcomb, selain juga oleh model Lasswell dan model Shannon dan Weaver. Mereka menambahkan jumlah peristiwa, gagasan, objek dan orang yang tidak terbatas (dari $X_1$ hingga Xoo), yang kesemuanya merupakan "objek orientasi," menempatkan suatu peran C di antara A dan B, dan menyediakan umpan balik.[31]

Menurut kedua pakar ini, perbedaan dalam umpan balik inilah yang membedakan komunikasi antarpribadi dengan komunikasi massa. Umpan balik dari penerima bersifat segera dalam komunikasi antarpribadi, sementara dalam komunikasi massa bersifat minimal dan atau tertunda. Sumber dalam komunikasi antarpribadi lebih beruntung daripada dalam komunikasi massa dalam arti bahwa dalam komunikasi antarpribadi sumber dapat langsung memanfaatkan umpan balik dari penerima untuk mengetahui apakah pesannya mencapai sasaran dan sesuai dengan tujuan komunikasinya atau tidak. Dalam komunikasi massa, sumber, misalnya penceramah agama, calon presiden yang berdebat dalam rangka

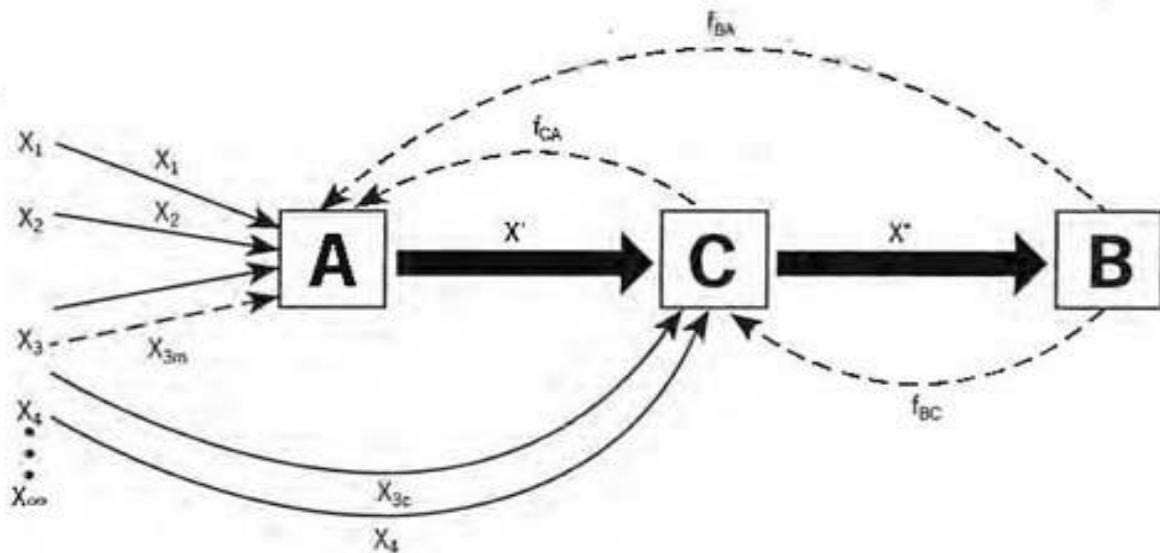
kampanye politik, atau pemasang iklan, yang disiarkan televisi, tidak dapat secara langsung mengetahui bagaimana penerimaan pesannya oleh khalayak pemirsa. Umpan balik dapat saja diterima pengirim pesan, namun mungkin beberapa hari atau beberapa minggu kemudian.

Dalam model Westley dan MacLean ini terdapat lima unsur, yaitu: objek orientasi, pesan, sumber, penerima, dan umpan balik. Sumber (A) menyoroti suatu objek atau peristiwa tertentu dalam lingkungannya (X) dan menciptakan pesan mengenai hal itu (X') yang ia kirimkan kepada penerima (B). Pada gilirannya, penerima mengirimkan umpan balik (fBA) mengenai pesan kepada sumber, seperti tampak dalam Figur 4.12.

**FIGUR 4.12** Model Westley dan MacLean

SUMBER: Michael Burgoon. *Approaching Speech/Communication*. New York: Holt, Rinehart & Winston, 1974, hlm. 14.

Westley dan MacLean menambahkan suatu unsur lain (C). C adalah "penjaga gerbang" (*gatekeeper*) atau pemimpin pendapat (*opinion leader*) yang menerima pesan (X') dari sumber media massa (A) atau menyoroti objek orientasi (X3, X4) dalam lingkungannya. Menggunakan informasi ini, penjaga gerbang kemudian menciptakan pesannya sendiri (X") yang ia kirimkan kepada

penerima (B). Maka terbentuklah suatu sistem penyaringan, karena penerima tidak memperoleh informasi langsung dari sumbernya, melainkan dari orang yang memilih informasi dari berbagai sumber. Misalnya, bila Anda punya minat pada komunikasi hewan, Anda dapat membaca sejumlah buku dan menonton film dokumenter yang disiarkan televisi mengenai hal tersebut. Anda dapat menyinggung sesuatu yang berkaitan dengan eksperimen untuk mengajari simpanse untuk menggunakan bahasa tanda dalam percakapan Anda dengan seorang teman. Maka Anda menyaring informasi, dan sekaligus memberi suatu lingkungan yang berbeda, karena Anda membuat teman Anda menyoroti suatu objek orientasi yang tidak berada dalam lingkungannya atau yang sebelumnya tidak ia perhatikan.[32]

Dalam komunikasi massa, umpan balik dapat mengalir dengan tiga arah: dari penerima ke penjaga gerbang, dari penerima ke sumber media massa, dan dari pemimpin pendapat ke sumber media massa, seperti tampak dalam Figur 4.13.

**FIGUR 4.13** Model Westley dan MacLean

SUMBER: Michael Burgoon. *Approaching Speech/Communication*. New York: Holt, Rinehart & Winston, 1974, hlm. 14.

Westley dan MacLean tidak membatasi model mereka pada tingkat individu. Bahkan, mereka menekankan bahwa penerima mungkin suatu kelompok atau suatu lembaga sosial. Menurut mereka, setiap individu, kelompok atau sistem mempunyai kebutuhan untuk mengirim dan menerima pesan sebagai sarana orientasi terhadap lingkungan.

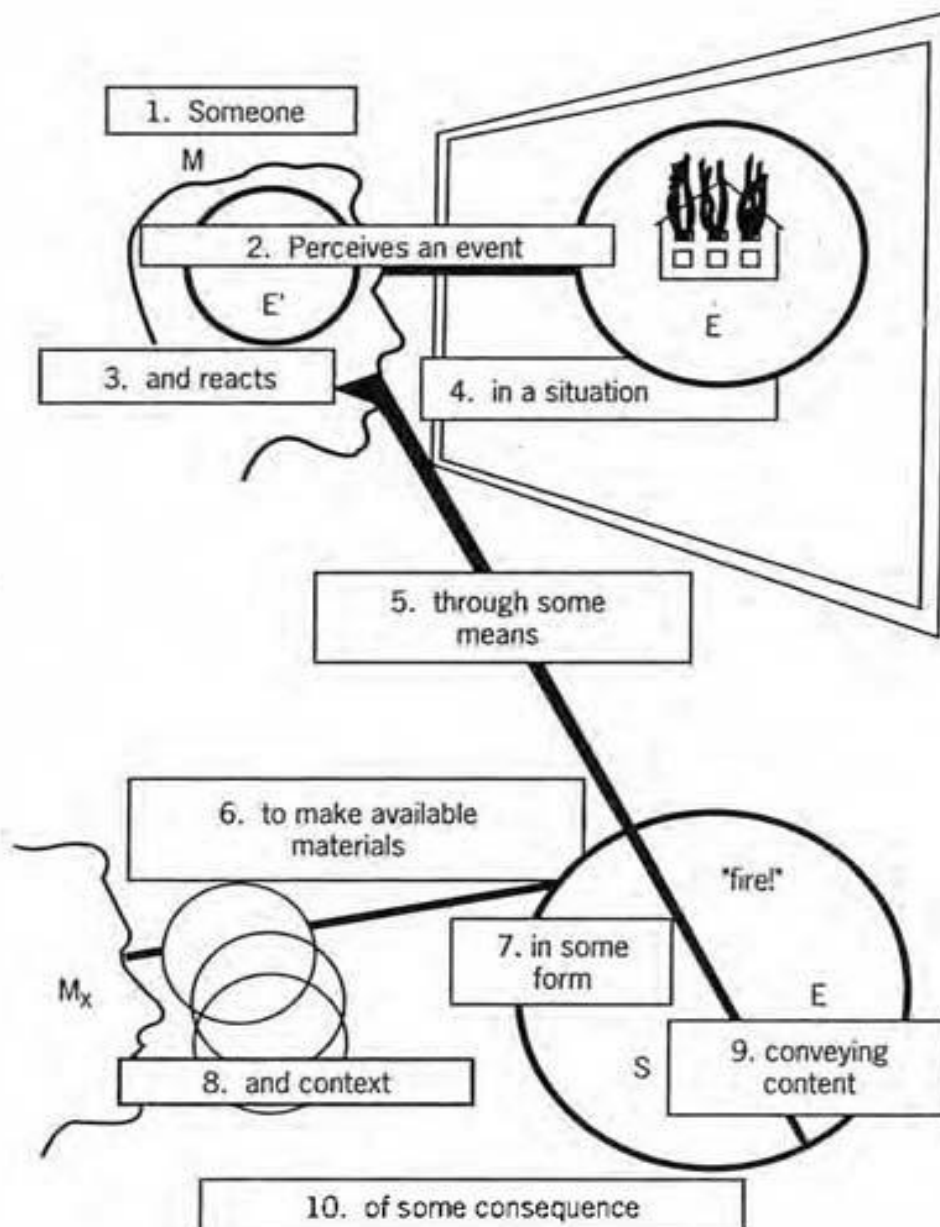
Model Westley dan MacLean mencakup beberapa konsep penting: umpan balik, perbedaan dan kemiripan komunikasi antarpribadi dengan komunikasi massa, dan pemimpin pendapat yang penting sebagai unsur tambahan dalam komunikasi massa. Model ini juga membedakan pesan yang bertujuan (purposif) dengan pesan yang tidak bertujuan (nonpurposif). Pesan yang bertujuan adalah pesan yang dikirimkan sumber untuk mengubah citra penerima mengenai sesuatu dalam lingkungan. Ketika Anda menyampaikan pesan kepada seorang teman mahasiswa bahwa dosen yang memberi Anda nilai ujian yang buruk sebagai *killer*, Anda mengirimkan pesan yang purposif. Pesan yang nonpurposif adalah pesan yang dikirimkan sumber kepada penerima secara langsung atau melalui penjaga gerbang namun tidak dimaksudkan untuk mempengaruhi penerima. Bila Anda mendengar seorang dosen yang berkomentar mengenai seorang mahasiswa kepada dosen lainnya, pesan tersebut bersifat nonpurposif. Dalam kasus ini, pesan tersebut sebenarnya merupakan objek orientasi dalam lingkungan penerima.[33]

### Model Gerbner

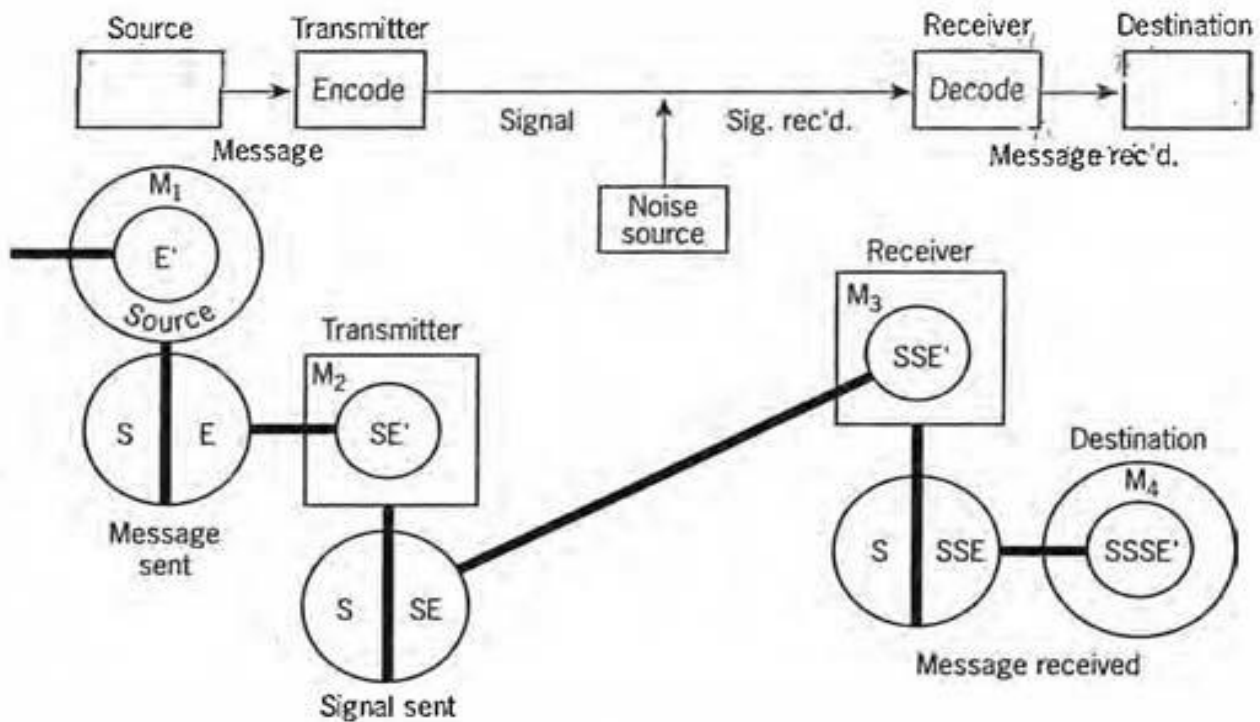
Model Gerbner (1956) merupakan perluasan dari model Lasswell.[34] Model ini ini terdiri dari model verbal dan model diagramatik. Model verbal Gerbner adalah sebagai berikut:

1. Seseorang (sumber, komunikator)
2. Mempersepsi suatu kejadian
3. Dan bereaksi
4. Dalam suatu situasi
5. Melalui suatu alat (saluran;media; rekayasa fisik; fasilitas administratif dan kelembagaan untuk distribusi dan kontrol)
6. Untuk menyediakan materi
7. Dalam suatu bentuk

8. Dan konteks
9. Yang mengandung isi
10. Yang mempunyai suatu konsekuensi

Gerbner juga menyediakan suatu model piktorial yang tampak di bawah ini.[35]

**FIGUR 4.14** Model piktorial Gerbner

SUMBER: Werner J. Severin dan James W. Tankard, Jr. *Communication Theories: Origins, Methods, and Uses in the Mass Media*. New York: Longman, 1992, hlm. 51.

Sementara itu, model diagramatik Gerbner adalah seperti yang tampak berikut ini:

**FIGUR 4.15** Model diagramatik Gerbner (dibandingkan dengan model Shannon dan Weaver)

SUMBER: Werner J. Severin dan James W. Tankard, Jr. *Communication Theories: Origins, Methods, and Uses in the Mass Media.* New York: Longman, 1992, hlm. 52.

1. Seseorang diperlihatkan sebagai M yang berarti manusia (*man*) atau sebagai M bila urutan komunikasinya melibatkan alat mekanis. M mungkin pengirim atau penerima pesan—perannya dimaknai berdasarkan letaknya dalam urutan komunikasi
2. E' adalah kejadian (*event*) sebagaimana dipersepsi oleh M
3. S/E adalah pernyataan mengenai peristiwa
4. SSE adalah sinyal mengenai pernyataan mengenai kejadian
5. SSSE adalah hasil yang dikomunikasikan

Jadi, model Gerbner menunjukkan bahwa seseorang mempersepsi suatu kejadian dan mengirimkan pesan kepada suatu *trans-*

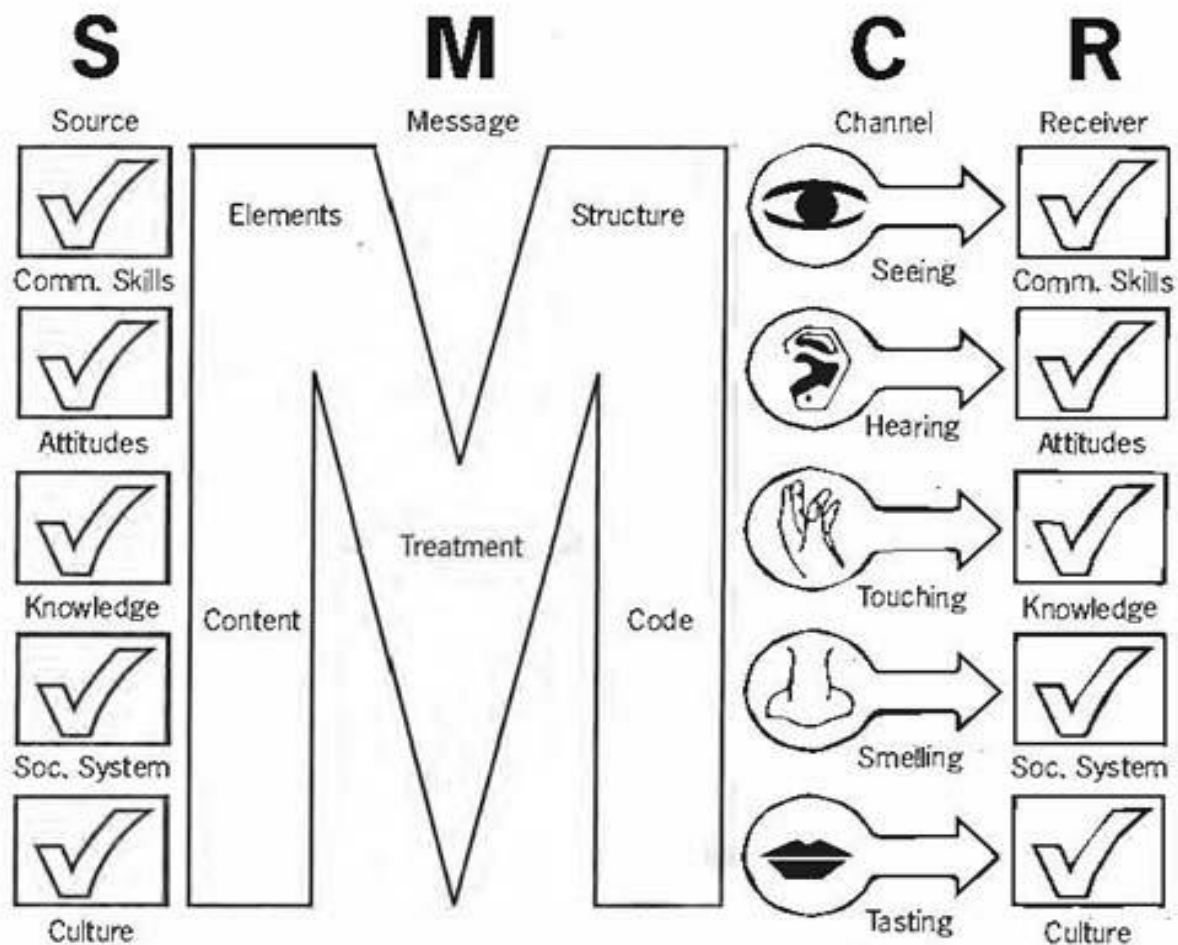
*mitter* yang pada gilirannya mengirimkan sinyal kepada penerima (*receiver*); dalam transmisi itu sinyal meghadapi gangguan dan muncul sebagai SSSE bagi sasaran (*destination*).[36]

### Model Berlo

Model lain yang dikenal luas adalah model David K. Berlo, yang ia kemukakan pada tahun 1960. Model ini dikenal dengan model SMCR, kepanjangan dari *Source* (sumber), *Message* (pesan), *Channel* (saluran ), dan *Receiver* (penerima).[37] Sebagaimana dikemukakan Berlo, sumber adalah pihak yang menciptakan pesan, baik seseorang ataupun suatu kelompok. Pesan adalah terjemahan gagasan ke dalam kode simbolik, seperti bahasa atau isyarat; saluran adalah medium yang membawa pesan; dan penerima adalah orang yang menjadi sasaran komunikasi (lihat Figur 4.16).

Berlo juga menggambarkan kebutuhan penyandi (*encoder*) dan penyandi-balik (*decoder*) dalam proses komunikasi. Enkoder bertanggung jawab mengekspresikan maksud sumber dalam bentuk pesan. Dalam situasi tatap-muka, fungsi penyandian dilakukan lewat mekanisme vokal dan sistem otot sumber yang menghasilkan pesan verbal dan nonverbal. Akan tetapi, mungkin juga terdapat seorang lain yang menyandi pesan. Misalnya, Menteri Sekretaris Negara dapat berfungsi sebagai penyandi dalam konferensi pers. Senada dengan itu, penerima membutuhkan penyandi-balik untuk menerjemahkan pesan yang ia terima. Dalam kebanyakan kasus, penyandi-balik adalah perangkat keterampilan indrawi penerima.

Dalam situasi tatap-muka, kelompok kecil dan komunikasi publik (pidato), saluran komunikasinya adalah udara yang menyalurkan gelombang suara. Dalam komunikasi massa, terdapat banyak saluran: televisi, radio, surat kabar, buku dan majalah. Model Berlo juga melukiskan beberapa faktor pribadi yang mempengaruhi proses komunikasi: keterampilan berkomunikasi, pengetahuan, sistem sosial dan lingkungan budaya sumber dan penerima.

Menurut model Berlo, sumber dan penerima pesan dipengaruhi oleh faktor-faktor: keterampilan komunikasi, sikap, pengetahuan, sistem sosial, dan budaya. Pesan dikembangkan berdasarkan elemen, struktur, isi, perlakuan, dan kode. Salurannya berhubungan

**FIGUR 4.16** Model Berlo
SUMBER: Michael Burgoon. *Approaching Speech/Communication*. New York: Holt, Rinehart & Winston, 1974, hlm. 16.

dengan panca indra: melihat, mendengar, menyentuh, membaui, dan merasai (mencicipi). Model ini lebih bersifat organisasional daripada mendeskripsikan proses karena tidak menjelaskan umpan balik.[38]

Salah satu kelebihan model Berlo adalah bahwa model ini tidak terbatas pada komunikasi publik atau komunikasi massa, namun juga komunikasi antarpribadi dan berbagai bentuk komunikasi tertulis. Model Berlo juga bersifat heuristik (merangsang penelitian), karena merinci unsur-unsur yang penting dalam proses komunikasi. Model ini misalnya dapat memandu Anda untuk meneliti efek keterampilan komunikasi penerima atas penerimaan

pesan yang Anda kirimkan kepadanya; atau Anda sebagai pembicara mungkin mulai menyadari bahwa latar-belakang sosial Anda mempengaruhi sikap penerima pesan Anda.

Model Berlo juga punya keterbatasan. Meskipun Berlo menganggap komunikasi sebagai proses, model Berlo, seperti juga model Aristoteles, menyajikan komunikasi sebagai fenomena yang statis ketimbang fenomena yang dinamis dan terus berubah. Lebih jauh lagi, umpan balik yang diterima pembicara dari khalayak tidak dimasukkan dalam model grafik-nya, dan komunikasi nonverbal tidak dianggap penting dalam mempengaruhi orang lain.

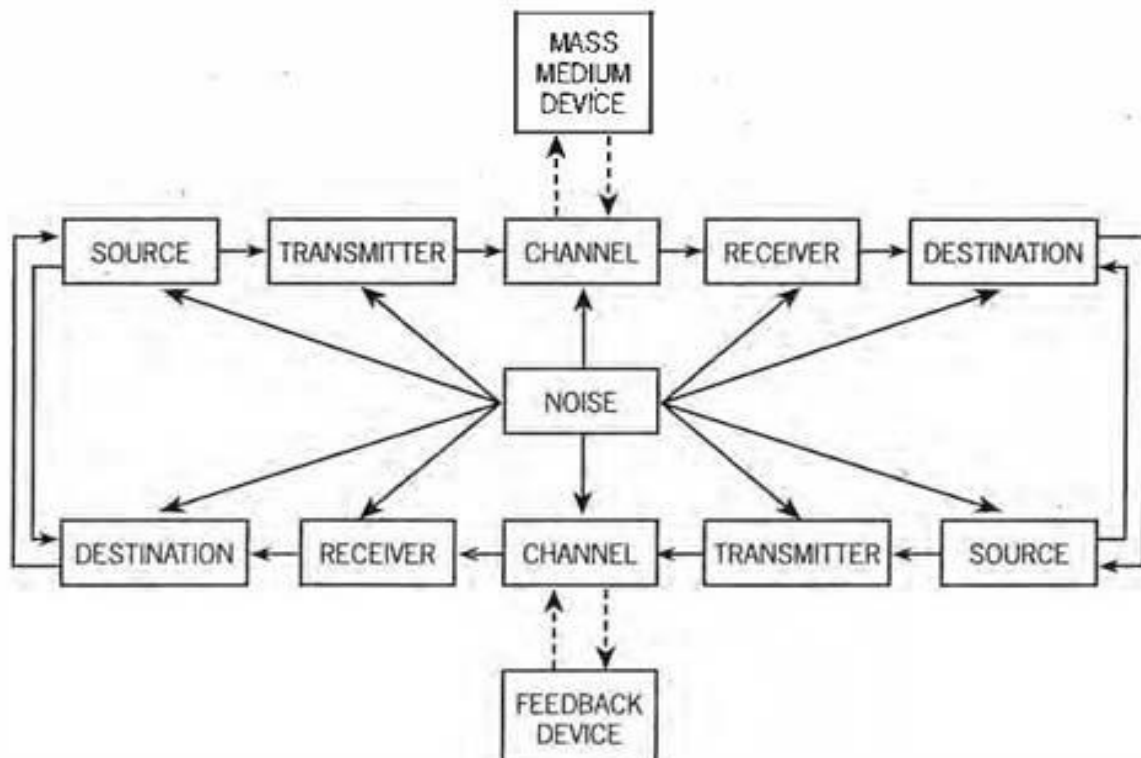
Kalau kita bandingkan model Berlo ini dengan model Shannon dan Weaver, jelas ada perbedaan definisi terhadap apa yang dimaksud dengan penerima (*receiver*) terutama bila diterapkan pada komunikasi tidak langsung, seperti komunikasi lewat telepon atau televisi. Dalam model Berlo, yang dimaksud *receiver* adalah penerima pesan, yakni orang atau orang-orang (dalam komunikasi tatap-muka) atau khalayak pembaca, pendengar atau penonton (dalam komunikasi massa). Sedangkan dalam model Shannon dan Weaver, yang dimaksud dengan *receiver* identik dengan *decoder* dalam model Schramm, yakni mekanisme pendengaran dalam komunikasi langsung, atau perangkat penerima pesan, seperti pesawat telepon, pesawat radio atau pesawat televisi, yang menyalurkan pesan tersebut kepada sasaran (*destination*) dalam komunikasi tidak langsung.

### Model DeFleur

Model Melvin L. DeFleur,[39] seperti model Westley dan MacLean, menggambarkan model komunikasi massa ketimbang komunikasi antarpribadi. Seperti diakui DeFleur, modelnya merupakan perluasan dari model-model yang dikemukakan para ahli lain, khususnya Shannon dan Weaver, dengan memasukkan perangkat media massa (*mass medium device*) dan perangkat umpan balik (*feedback device*). Ia menggambarkan sumber (*source*), pemancar (*transmitter*), penerima (*receiver*), dan sasaran (*destination*) sebagai fase-fase terpisah dalam proses komunikasi massa, serupa dengan fase-fase yang digambarkan Schramm (*source, encoder, signal, decoder, destination*) dalam proses komunikasi massa.

*Transmitter* dan *receiver* dalam model DeFleur, seperti juga

*transmitter* dan *receiver* dalam model Shannon dan Weaver, paralel dengan *encoder* dan *decoder* dalam model Schramm. *Source* dan *transmitter* adalah dua fase atau dua fungsi berbeda yang dilakukan seseorang. Ketika seseorang berbicara, ia memilih simbol-simbol untuk menyatakan makna denotatif dan konotatif (merumuskan makna ke dalam pesan) dan kemudian mengucapkannya secara verbal atau menuliskan simbol-simbol ini sedemikian rupa sehingga berubah menjadi peristiwa yang dapat didengarkan atau dilihat yang dapat dipersepsi sebagai rangsangan oleh khalayaknya.

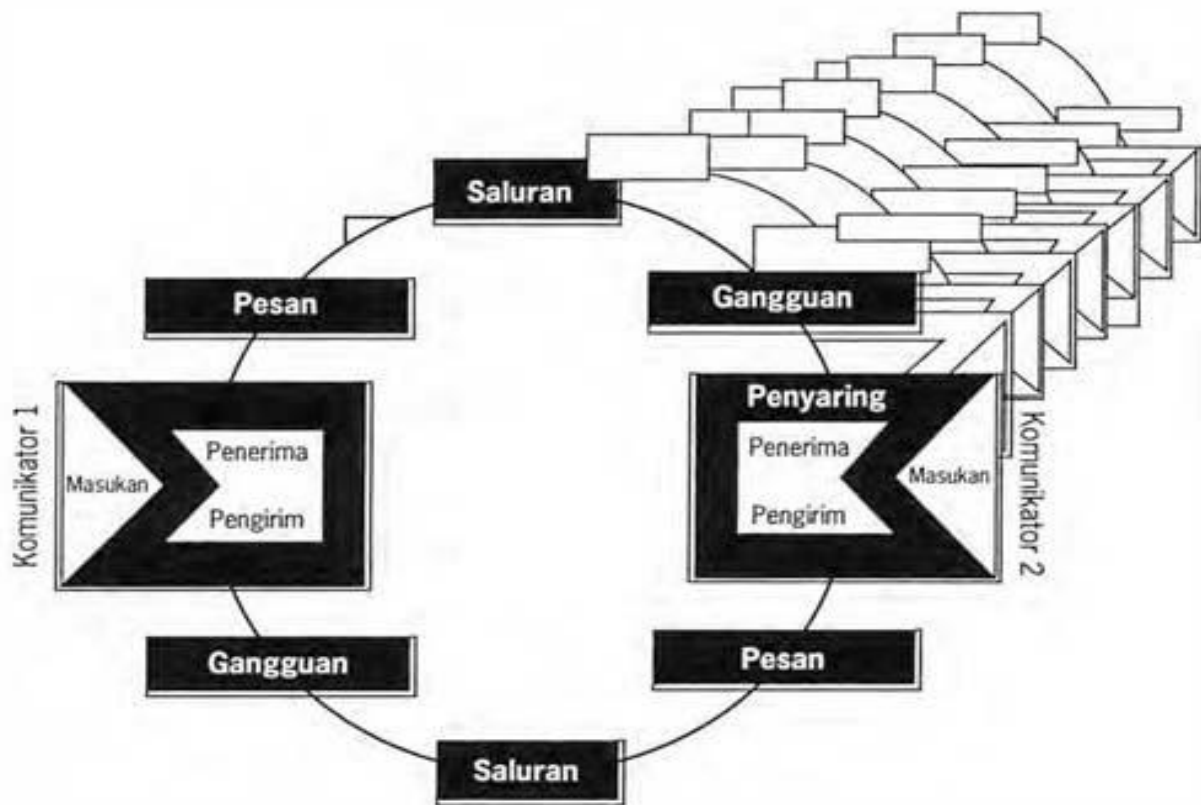
Fungsi *receiver* dalam model DeFleur adalah menerima informasi dan menyandi-baliknya—mengubah peristiwa fisik informasi menjadi pesan (sistem simbol yang signifikan). Dalam percakapan biasa, *receiver* ini merujuk kepada alat pendengaran manusia, yang menerima getaran udara dan mengubahnya menjadi impuls saraf, sehingga menjadi simbol verbal yang dapat dikenal. Dalam komunikasi tertulis, mekanisme visual mempunyai fungsi yang sejajar.

**FIGUR 4.17** Model DeFleur

SUMBER: Melvin DeFleur. *Theories of Mass Communication*. Edisi ke-2. New York: David McKay, 1970, hlm. 92.

Menurut DeFleur komunikasi bukanlah pemindahan makna. Alih-alih, komunikasi terjadi lewat operasi seperangkat komponen dalam suatu sistem teoretis, yang konsekuensinya adalah isomorfisme (*isomorphism*) di antara respons internal (makna) terhadap seperangkat simbol tertentu pada pihak pengirim dan penerima. Isomorfisme makna merujuk pada upaya membuat makna terkoordinasikan antara pengirim dan khalayak.

### Model Tubbs

Model komunikasi berikut dikembangkan oleh Stewart L. Tubbs.[40] Model ini menggambarkan komunikasi paling mendasar, yaitu komunikasi dua-orang (diadik). Model komunikasi Tubbs sesuai dengan konsep komunikasi sebagai transaksi, yang mengasumsikan kedua peserta komunikasi sebagai pengirim dan sekaligus juga penerima pesan. Ketika kita berbicara (mengirimkan pesan), sebenarnya kita juga mengamati perilaku mitra bicara kita dan kita bereaksi terhadap perilakunya yang kita lihat tersebut. Prosesnya bersifat timbal balik atau saling mempengaruhi. Proses komunikasi juga berlangsung spontan dan serentak. Karena itu, kita melihat bahwa kedua peserta komunikasi disebut komunikator 1 dan komunikator 2. Penggunaan nomor 1 atau 2 itu sebenarnya bersifat sebarang saja, tidak otomatis berarti bahwa komunikator 1 sebagai orang yang punya inisiatif pertama untuk mengirimkan pesan pertama kalinya dan komunikator 2 sebagai penerima pesan untuk pertama kalinya, meskipun untuk memudahkan pemahaman, kita dapat saja mengkonseptualisasikan komunikasi seperti itu.

Komunikasi dapat saja "dimulai" oleh komunikator 1 ataupun komunikator 2. Akan tetapi dalam kenyataannya, kedua orang itu mengirim dan menerima pesan sepanjang waktu. Dalam kehidupan sehari-hari, komunikasi itu suatu proses yang sinambung, tanpa awal dan tanpa akhir. Artinya apa yang kita anggap awal komunikasi itu sebenarnya merupakan kelanjutan dari fenomena komunikasi yang terjadi sebelumnya, baik dengan orang bersangkutan ataupun dengan pihak lain, dan apa yang kita anggap akhir komunikasi juga akan berlanjut dengan peristiwa komunikasi berikutnya, baik dengan diri kita lagi ataupun dengan pihak lain. Pendek kata, komunikasi kita sehari-hari sebenarnya nyaris tanpa struktur sehingga kedua

**FIGUR 4.18** Model Tubbs.

SUMBER: Stewart L. Tubbs dan Sylvia Moss. *Human Communication*. Edisi ke-7. New York: McGraw-Hill, 1994, hlm. 7.

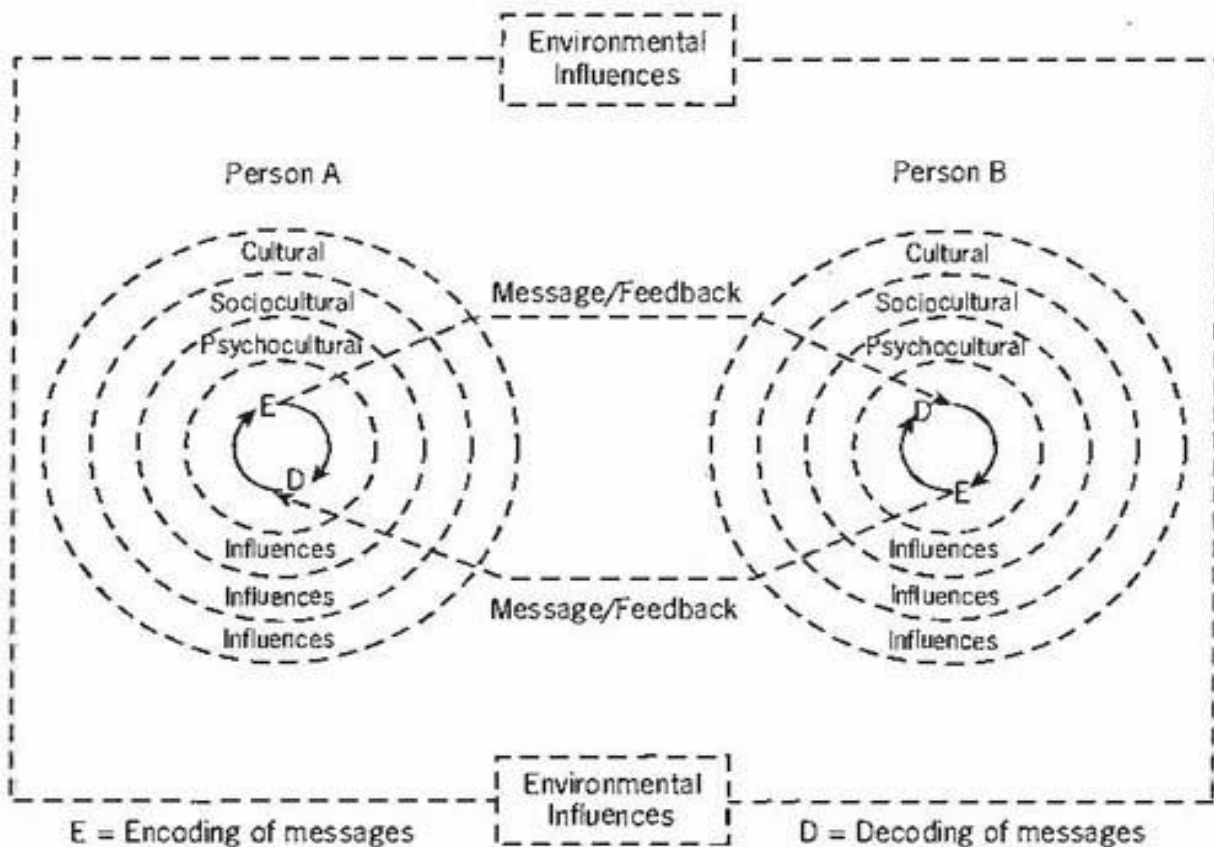
peran tersebut (komunikator 1 dan komunikator 2) hampir bertumpang tindih. Dengan kata lain, sebenarnya tidak mudah untuk menentukan siapa yang memulai komunikasi, karena hal itu menyangkut peluang semata. Anda ingat, pandangan transaksional mengenai komunikasi menyarankan bahwa kita mengalami perubahan sebagai hasil terjadinya komunikasi. Pada model tersebut, perubahan ini mengisyaratkan bahwa komunikasi bersifat *irreversible*. Artinya, kita tidak dapat lagi berada dalam posisi semula (baik dalam pengetahuan, pengalaman, ataupun sikap), sebelum suatu pesan menerpa kita. Lingkaran-lingkaran mirip spiral yang berada di belakang lingkaran pertama (paling depan) menunjukkan unsur waktu yang terus berjalan, yang secara implisit menandakan komunikasi sebagai proses dinamis yang menimbulkan perubahan pada para peserta komunikasi.

Model komunikasi Tubbs melukiskan, baik komunikator 1 atau komunikator 2 terus menerus memperoleh masukan, yakni rangsangan yang berasal dari dalam ataupun dari luar dirinya, yang sudah berlalu ataupun yang sedang berlangsung, juga semua pengalamannya dalam dan pengetahuannya mengenai dunia fisik dan sosial yang mereka peroleh lewat indra mereka. Akan tetapi, baik komunikator 1 ataupun komunikator 2 adalah manusia yang unik. Mereka mempunyai latar belakang sosial-budaya berbeda. Dengan kata lain, masukan yang menerpa komunikator 1 dan komunikator 2, baik yang sudah lalu ataupun yang sedang terjadi, boleh jadi berlainan. Filter atau penyaring mereka masing-masing, baik fisiologis ataupun psikologis, juga dapat berbeda.

Pesan dalam model Tubbs dapat berupa pesan verbal, juga nonverbal, bisa disengaja ataupun tidak disengaja. Salurannya adalah alat indra, terutama pendengaran, penglihatan dan perabaan. Gangguan dalam model Tubbs terbagi dua, gangguan teknis dan gangguan semantik. Gangguan teknis adalah faktor yang menyebabkan si penerima merasakan perubahan dalam informasi atau rangsangan yang tiba, misalnya kegaduhan. Gangguan ini dapat juga berasal dari pengirim pesan, misalnya orang yang mengalami kesulitan bicara atau yang berbicara terlalu pelan hingga nyaris tidak terdengar. Gangguan semantik adalah pemberian makna yang berbeda atas lambang yang disampaikan pengirim.

Ringkas kata, meskipun dalam model itu komunikator 1 dan komunikator 2 memiliki unsur-unsur yang sama yang juga didefinisikan sama: masukan, penyaring, pesan, saluran, gangguan, unsur-unsur tersebut tetap berbeda dalam muatannya.

### Model Gudykunst dan Kim

Model William B. Gudykunst dan Young Yun Kim[41] sebenarnya merupakan model komunikasi antarbudaya, yakni komunikasi antara orang-orang yang berasal dari budaya berlainan, atau komunikasi dengan orang asing (*stranger*). Model komunikasi ini pada dasarnya sesuai untuk komunikasi tatap-muka, khususnya antara dua orang. Meskipun disebut model komunikasi antarbudaya atau model komunikasi dengan orang asing, model komunikasi tersebut dapat merepresentasikan komunikasi antara siapa saja, karena pada

**FIGUR 4.19** Model Gudykunst dan Kim

SUMBER: William B. Gudykunst dan Young Yun Kim. *Communicating with Strangers: An Approach to Intercultural Communication.* Edisi ke-2, New York: McGraw-Hill, 1992, hlm. 33.

dasarnya tidak ada dua orang yang mempunyai budaya, sosiobudaya dan psikobudaya yang persis sama.

Seperti model Tubbs, model Gudykunst dan Kim mengasumsikan dua orang yang setara dalam berkomunikasi, masing-masing sebagai pengirim dan sekaligus sebagai penerima, atau keduanya sekaligus melakukan penyandian (*encoding*) dan penyandian-balik (*decoding*). Karena itu, tampak pula bahwa pesan suatu pihak sekaligus juga adalah umpan balik bagi pihak lainnya. Pesan/umpan balik antara kedua peserta komunikasi direpresentasikan oleh garis dari penyandian seseorang ke penyandian-balik orang lain dan dari penyandian orang kedua ke penyandian-balik orang pertama. Kedua garis pesan/umpan balik menunjukkan bahwa

setiap kita berkomunikasi, secara serentak kita menyandi dan menyandi-balik pesan. Dengan kata lain, komunikasi tidak statis; kita tidak menyandi suatu pesan dan tidak melakukan apa-apa hingga kita menerima umpan balik. Alih-alih, kita memproses rangsangan yang datang (menyandi-balik) pada saat kita juga menyandi pesan.

Menurut Gudykunst dan Kim, penyandian pesan dan penyandian-balik pesan merupakan proses interaktif yang dipengaruhi oleh filter-filter konseptual yang dikategorikan menjadi faktor-faktor budaya, sosiobudaya, psikobudaya dan faktor lingkungan. Lingkaran paling dalam, yang mengandung interaksi antara penyandian pesan dan penyandian-balik pesan, dikelilingi tiga lingkaran lainnya yang merepresentasikan pengaruh budaya, sosiobudaya dan psikobudaya. Masing-masing peserta komunikasi, yakni orang A dan orang B, dipengaruhi budaya, sosiobudaya dan psikobudaya, berupa lingkaran–lingkaran dengan garis yang terputus-putus. Garis terputus-putus itu menunjukkan bahwa budaya, sosiobudaya dan psikobudaya itu saling berhubungan atau saling mempengaruhi. Kedua orang yang mewakili model juga berada dalam kotak dengan garis terputus-putus yang mewakili pengaruh lingkungan. Lagi, garis terputus-putus yang membentuk kotak tersebut menunjukkan bahwa lingkungan tersebut bukanlah suatu sistem tertutup atau terisolasi. Kebanyakan komunikasi antara orang-orang berlangsung dalam lingkungan sosial yang mencakup orang-orang lain yang juga terlibat dalam komunikasi.

Seperti ditunjukkan di atas, pengaruh-pengaruh budaya, sosiobudaya dan psikobudaya itu berfungsi sebagai filter konseptual untuk menyandi dan menyandi-balik pesan. Filter tersebut adalah mekanisme yang membatasi jumlah alternatif yang memungkinkan kita memilih ketika kita menyandi dan menyandi-balik pesan. Lebih khusus lagi, filter tersebut membatasi prediksi yang kita buat mengenai bagaimana orang lain mungkin menanggapi perilaku komunikasi kita. Pada gilirannya, sifat prediksi yang kita buat mempengaruhi cara kita menyandi pesan. Lebih jauh lagi, filter itu membatasi rangsangan apa yang kita perhatikan dan bagaimana kita menafsirkan rangsangan tersebut ketika kita menyandi-balik pesan yang datang.

Gudykunst dan Kim berpendapat, pengaruh budaya dalam model itu meliputi faktor-faktor yang menjelaskan kemiripan dan perbedaan budaya, misalnya pandangan dunia (agama), bahasa, juga

sikap kita terhadap manusia, misalnya apakah kita harus peduli terhadap individu (individualisme) atau terhadap kelompok (kolektivisme). Faktor-faktor tersebut mempengaruhi nilai, norma dan aturan yang mempengaruhi perilaku komunikasi kita. Pengaruh sosiobudaya adalah pengaruh yang menyangkut proses penataan sosial (*social ordering process*). Penataan sosial berkembang berdasarkan interaksi dengan orang lain ketika pola-pola perilaku menjadi konsisten dengan berjalannya waktu. Sosiobudaya ini terdiri dari empat faktor utama: keanggotaan kita dalam kelompok sosial, konsep-diri kita, ekspektasi peran kita, dan definisi kita mengenai hubungan antarpribadi. Dimensi psikobudaya mencakup proses penataan pribadi (*personal ordering process*). Penataan pribadi ini adalah proses yang memberi stabilitas pada proses psikologis. Faktor-faktor psikobudaya ini meliputi stereotip dan sikap (misalnya etnosentrisme dan prasangka) terhadap kelompok lain. Stereotip dan sikap kita menciptakan pengharapan mengenai bagaimana orang lain akan berperilaku. Pengharapan kita itu pada gilirannya mempengaruhi cara kita menafsirkan rangsangan yang datang dan prediksi yang kita buat mengenai perilaku orang lain. Etnosentrisme, misalnya, mendorong kita menafsirkan perilaku orang lain berdasarkan kerangka rujukan kita sendiri dan mengharapkan orang lain berperilaku sama seperti kita. Hal ini akan membuat kita salah menafsirkan pesan orang lain dan meramalkan perilakunya yang akan datang secara salah pula.

Salah satu unsur yang melengkapi model Gudykunst dan Kim adalah lingkungan. Lingkungan mempengaruhi kita dalam menyandi dan menyandi-balik pesan. Lokasi geografis, iklim, situasi arsitektural (lingkungan fisik), dan persepsi kita atas lingkungan tersebut, mempengaruhi cara kita menafsirkan rangsangan yang datang dan prediksi yang kita buat mengenai perilaku orang lain. Oleh karena orang lain mungkin mempunyai persepsi dan orientasi yang berbeda terhadap lingkungan, mereka mungkin menafsirkan perilaku dengan cara yang berbeda dalam situasi yang sama. Gudykunst dan Kim memberi contoh, seorang Amerika Utara yang mengunjungi suatu keluarga Kolombia akan mengharapkan berinteraksi secara informal di ruang tengah (*living room*). Sebaliknya keluarga Kolombia mungkin akan mendefinisikan ruang tengah sebagai tempat untuk berperilaku secara formal. Karena itu, setiap pihak akan menafsirkan pihak lainnya berdasarkan pengharapannya sendiri dan membuat prediksi mengenai

perilaku pihak lain berdasarkan pengharapan yang sama. Kemungkinan itu akan menimbulkan kesalahpahaman.

### Model interaksional

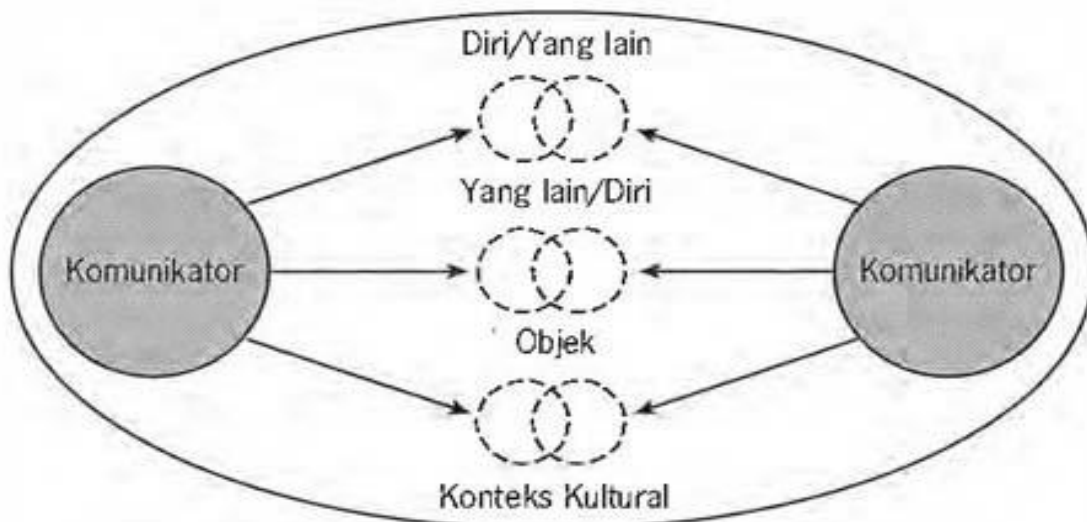
Model ini seyogianya tidak Anda kaitkan dengan "komunikasi sebagai interaksi" yang kita bahas dalam Bab 2. Model interaksional berlawanan dengan model stimulus – respons (S – R) dan beberapa model linier lainnya yang kita bahas dalam bab ini. Sementara model-model tersebut mengasumsikan manusia sebagai pasif, model interaksional menganggap manusia jauh lebih aktif. Kualitas simbolik secara implisit terkandung dalam istilah "interaksional," sehingga model interaksional jauh berbeda dengan interaksi biasa yang ditandai dengan pertukaran stimulus – respons.

Model interaksional merujuk pada model komunikasi yang dikembangkan oleh para ilmuwan sosial yang menggunakan perspektif interaksi simbolik, dengan tokoh utamanya George Herbert Mead[42] yang salah seorang muridnya adalah Herbert Blumer. Perspektif interaksi simbolik lebih dikenal dalam sosiologi, meskipun pengaruhnya juga menembus disiplin-disiplin lain seperti psikologi, ilmu komunikasi, dan bahkan antropologi.

Model interaksional sebenarnya sangat sulit untuk digambarkan dalam model diagramatik, karena karakternya yang kualitatif, nonsistemik, dan nonlinier. Model verbal lebih sesuai digunakan untuk melukiskan model ini. Model transaksinonal tidak mengklasifikasikan fenomena komunikasi menjadi berbagai unsur atau fase seperti yang dijelaskan dalam model-model komunikasi yang linier atau mekanistik. Alih-alih, komunikasi digambarkan sebagai pembentukan makna (penafsiran atas pesan atau perilaku orang lain) oleh para peserta komunikasi (komunikator). Beberapa konsep penting yang digunakan adalah: diri (*self*), diri yang lain (*other*), simbol, makna, penafsiran, dan tindakan.

Menurut model interaksi simbolik, orang-orang sebagai peserta komunikasi bersifat aktif, reflektif dan kreatif, menafsirkan, menampilkan perilaku yang rumit dan sulit diramalkan. Paham ini menolak gagasan bahwa individu adalah organisme pasif (seperti dalam model stimulus - respons atau model-model komunikasi linier yang berorientasi efek), yang perilakunya ditentukan oleh

kekuatan-kekuatan atau struktur di luar dirinya. Dalam konteks ini, Blumer mengemukakan tiga premis yang menjadi dasar model ini. *Pertama*, manusia bertindak berdasarkan makna yang diberikan individu terhadap lingkungan sosialnya (simbol verbal, simbol nonverbal, lingkungan fisik). *Kedua*, makna berhubungan langsung dengan interaksi sosial yang dilakukan individu dengan lingkungan sosialnya. *Ketiga*, makna diciptakan, dipertahankan, dan diubah lewat proses penafsiran yang dilakukan individu dalam berhubungan dengan lingkungan sosialnya.[43] Oleh karena individu terus berubah, masyarakat pun berubah melalui interaksi. Jadi interaksi-lah yang dianggap variabel penting yang menentukan perilaku manusia, bukan struktur masyarakat. Struktur itu sendiri tercipta dan berubah karena interaksi manusia. Untuk melengkapi penjelasan ini, Fisher menggambarkan suatu model diagramatik seperti tampak dalam Figur 4.20.

Para peserta komunikasi menurut model interaksional adalah orang-orang yang mengembangkan potensi manusiawinya melalui interaksi sosial, tepatnya melalui pengambilan peran orang lain (*role-taking*). Diri (*self*) berkembang lewat interaksi dengan orang lain, dimulai dengan lingkungan terdekatnya seperti keluarga

**FIGUR 4.20** Model interaksional
SUMBER: B. Aubrey Fisher. *Teori-teori Komunikasi*. Penerj. Soejono Trimo. Bandung: Remaja Rosdakarya, 1986, hlm. 242.

(*significant others*) dalam suatu tahap yang disebut tahap permainan (*play stage*) dan terus berlanjut hingga ke lingkungan luas (*generalized others*) dalam suatu tahap yang disebut tahap pertandingan (*game stage*). Dalam interaksi itu, individu selalu melihat dirinya melalui perspektif (peran) orang lain. Maka konsep-diri pun tumbuh berdasarkan bagaimana orang lain memandang diri individu tersebut.

Melihat unsur-unsur komunikasi dalam model-model yang diuraikan dalam bab ini, terutama yang bersifat satu-arah, sebenarnya ada tumpang tindih antara unsur pesan dengan saluran, terutama bila diterapkan pada komunikasi tatap-muka. Misalnya, bahasa (baik verbal ataupun nonverbal) bisa sekaligus disebut pesan dan saluran. Perbedaan antara pesan dan saluran semakin samar bila kita melukiskan komunikasi yang menggunakan alat-alat canggih yang kaya dengan nuansa, gerakan, bentuk, warna, dan teknik manipulasi lainnya, seperti alat komputer dan multimedia. Sebagian pengamat mengatakan bahwa melihat kemajuan teknologi komunikasi yang pesat belakangan ini, model-model komunikasi lama dianggap tidak memadai lagi, dan perlu dibuat model-model baru. Beberapa fenomena sosial, seperti teror atau kerusuhan yang dipicu oleh "dalang kerusuhan" atau "provokator," seperti yang terjadi di Indonesia dalam beberapa tahun belakangan ini, dapat juga digunakan sebagai ilustrasi bahwa model komunikasi yang ada tidak sesuai lagi, karena sumber sebagai unsur komunikasi yang penting bahkan tidak dapat diidentifikasi.

Dalam ilmu komunikasi sebenarnya terdapat ratusan model komunikasi. Kita tidak mungkin membahas model-model tersebut satu persatu. Setiap model mempunyai kelebihan dan kekurangannya masing-masing. Anda dapat mengkaji model-model lain yang tidak kita bahas di sini melalui buku-buku lain yang tersedia. Sekali lagi, tidak ada model yang benar atau salah. Setiap model hanya dapat diukur berdasarkan kemanfaatannya ketika dihadapkan dengan dunia nyata, khususnya ketika digunakan untuk menjaring data dalam penelitian. Selain itu, model yang dirancang, unsur-unsur model dan hubungan antara berbagai unsur tersebut, bergantung pada perspektif yang digunakan si pembuat model.

Sebagaimana gajah, yang menurut pribahasa, menampilkan realitas yang berlainan ketika diperiksa oleh enam orang buta, maka komunikasi pun dapat dikaji dari berbagai sudut pandang. Pandangan dari suatu perspektif akan menampilkan dimensi-di-

mensi tertentu, sementara pengamatan dari sudut pandang berbeda akan menyoroti aspek-aspek komunikasi yang berbeda pula. Anda sendiri dapat saja membuat model komunikasi khas Anda berdasarkan model-model komunikasi yang telah dikembangkan para pakar terdahulu, dan berdasarkan perspektif Anda sendiri. Berani mencoba?

**CATATAN**

1. Lihat Mary B. Cassata dan Molefi K. Asante. *Mass Communication: Principles and Practices*. New York: Macmillan, 1979, hlm. 63-64.
2. B. Aubrey Fisher. *Teori-teori Komunikasi*. Penerj. Soejono Trimo. Bandung: Remaja Rosdakarya, 1986, hlm. 93-94.
3. Werner J. Severin dan James W. Tankard, Jr. *Communication Theories: Origins, Methods, and Uses in the Mass Media*. Edisi ke-3. New York: Longman, 1992, hlm. 36.
4. John C. Zacharis dan Coleman C. Bender. *Speech Communication: A Rational Approach*. New York: John Wiley & Sons, 1976, hlm. 34.
5. Ralph Webb, Jr. *Interpersonal Speech Communication: Principles and Practices*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall, 1975, hlm. 14.
6. Cassata dan Asante, hlm. 72.
7. Gordon Wiseman dan Larry Barker. *Speech-Interpersonal Communication*. San Francisco: Chandler, 1967, hlm. 13-14.
8. Lihat Severin dan Tankard, Jr., hlm. 37.
9. Irwin D.J. Bross. "Models." Dalam James H. Campbell dan Hal W. Hepler, ed. *Dimensions in Communication: Readings*.. Belmont, California: Wadsworth, 1965, hlm. 17-18
10. Raymond S. Ross. *Speech Communication: Fundamentals and Practice*. Edisi ke-6. Englewood Cliffs, New Jersey: 1983, hlm. 9.
11. Lihat Cassata dan Asante, hlm. 64.
12. *Ibid*, hlm. 65.
13. Ross, hlm. 9.
14. Pembahasan model dalam beberapa alinea berikut dalam bab ini meminjam banyak gagasan Bross, hlm. 10-26.
15. *Ibid*, hlm. 23.
16. William B. Gudykunst dan Young Yun Kim. *Communicating with Strangers: An Approach to Intercultural Communication*. Edisi ke-2. New York: McGraw-Hill, 1992, hlm. 33, 37.
17. Stewart L. Tubbs dan Sylvia Moss. *Human Communication*. Edisi ke-7. New York: McGraw-Hill, 1994, hlm. 7, 14.
18. Lihat Anwar Arifin. *Ilmu Komunikasi: Sebuah Pengantar Ringkas*. Jakarta: Rajawali Pers, hlm. 77.
19. Lihat Zacharis dan Bender, hlm. 35.
20. Lihat John R.Wenburg dan William W. Wilmot. *The Personal Communication Process*. New York: John Wiley & Sons, 1973, hlm. 47-49; Michael Burgoon. *Approaching Speech/Communication*. New York: Holt, Rinehart & Winston, 1974, hlm. 10.
21. Lihat Burgoon, hlm. 10-11.

22. Lihat Severin dan Tankard, Jr., hlm. 38.
23. *Ibid*.
24. Lihat Burgoon, hlm. 11-12.
25. Lihat Severin dan Tankard, Jr., hlm. 38-39.
26. Lihat Cassata dan Asante, hlm. 72.
27. Lihat Severin dan Tankard, Jr., hlm. 46-47.
28. Wilbur Schramm. "How Communication Works." Dalam Jean M. Civikly, ed. *Messages: A Reader in Human Communication*. New York: Random House,1974, hlm. 6-13.
29. Lihat Severin dan Tankard, Jr., hlm. 47-48.
30. Lihat Abdillah Hanafi. *Memahami Komunikasi Antarmanusia*. Surabaya: Usaha Nasional, 1984, hlm. 153-154.
31. Lihat Severin dan Tankard, Jr., hlm. 49.
32. Lihat Burgoon, hlm. 13-14.
33. *Ibid*, hlm. 14-15.
34. Lihat Cassata dan Asante, hlm. 67-69; Severin dan Tankard, Jr., hlm. 50-52.
35. *Ibid*, hlm. 51.
36. Cassata dan Asante, hlm. 68-69.
37. Lihat Wenburg dan Wilmot, hlm. 49-50; Burgoon, hlm. 15-16.
38. Lihat John W. Keltner. *Interpersonal Speech-Communication: Elements and Structures*. Belmont, California: Wadsworth, 1970, hlm. 18.
39. Melvin L. DeFleur. *Theories of Mass Communication*. Edisi ke-2. New York: David McKay, 1970, hlm. 91-93.
40. Lihat Tubbs dan Moss, hlm. 6-15.
41. Gudykunst dan Kim, hlm. 32-37.
42. George Herbert Mead. *Mind, Self and Society: From a Standpoint of a Social Behaviorist*. Ed. Charles W. Morris. Chicago: University of Chicago Press, 1934.
43. Lihat Fisher, hlm. 241.

# PERSEPSI: INTI KOMUNIKASI

# BAB 5

# Persepsi: Inti Komunikasi

Pada abad ke-19 para ilmuwan mengira bahwa apa yang ditangkap pancaindra kita sebagai sesuatu yang nyata dan akurat. Para psikolog menyebut mata sebagai kamera dan retina sebagai film yang merekam pola-pola cahaya yang jatuh di atasnya. Para ilmuwan modern menantang asumsi itu; kebanyakan percaya bahwa apa yang kita amati dipengaruhi sebagian oleh citra retina mata dan terutama oleh kondisi pikiran pengamat.[1] Oleh karena itu, kita biasanya mempunyai kesan berlainan mengenai lingkungan kita: benda, situasi, orang, ataupun peristiwa di sekitar kita, meskipun kita memiliki informasi yang sama mengenai hal-hal itu. Sebabnya kita sebenarnya tidak mengetahui dunia di sekeliling kita sesederhana yang kita duga. Alih-alih, kita mengkonstruksi suatu "gambar" mengenai dunia tersebut melalui suatu proses aktif dan kreatif yang kita sebut persepsi. Persepsi adalah proses internal yang memungkinkan kita memilih, mengorganisasikan, dan menafsirkan rangsangan dari lingkungan kita, dan proses tersebut mempengaruhi perilaku kita.[2]

Sebenarnya kita tidak pernah punya kontak langsung dengan realitas. Segala sesuatu yang kita alami adalah hasil dari sistem

syaraf kita. Ketika para ahli fisika meneliti fenomena alam, atau ketika para insinyur menguji sebuah mesin, persepsi mereka boleh jadi mendekati akurat. Namun ketika mereka berkomunikasi dengan manusia, baik dengan sesama ilmuwan atau bahkan dengan pasangan hidup mereka masing-masing, persepsi mereka mungkin kurang atau bahkan tidak cermat karena berdasarkan motif, perasaan, nilai, kepentingan, dan tujuan yang berlainan.[3]

Persepsi adalah inti komunikasi, sedangkan penafsiran (interpretasi) adalah inti persepsi, yang identik dengan penyandian-balik (*decoding*) dalam proses komunikasi. Hal ini jelas tampak pada definisi John R. Wenburg dan William W. Wilmot: "Persepsi dapat didefinisikan sebagai cara organisme memberi makna"[4]; Rudolph F. Verderber: "Persepsi adalah proses menafsirkan informasi indrawi,"[5] atau J. Cohen: "Persepsi didefinisikan sebagai interpretasi bermakna atas sensasi sebagai representatif objek eksternal; persepsi adalah pengetahuan yang tampak mengenai apa yang ada di luar sana."[6]

Persepsi disebut inti komunikasi, karena jika persepsi kita tidak akurat, tidak mungkin kita berkomunikasi dengan efektif. Persepsilah yang menentukan kita memilih suatu pesan dan mengabaikan pesan yang lain. Semakin tinggi derajat kesamaan persepsi antarindividu, semakin mudah dan semakin sering mereka berkomunikasi, dan sebagai konsekuensinya semakin cenderung membentuk kelompok budaya atau kelompok identitas.

Untuk lebih memahami persepsi, berikut adalah beberapa definisi lain persepsi:

*Brian Fellows*:
Persepsi adalah proses yang memungkinkan suatu organisme menerima dan menganalisis informasi.[7]

*Kenneth K. Sereno dan Edward M. Bodaken*:
Persepsi adalah sarana yang memungkinkan kita memperoleh kesadaran akan sekeliling dan lingkungan kita.[8]

*Philip Goodacre dan Jennifer Follers*:
Persepsi adalah proses mental yang digunakan untuk mengenali rangsangan.[9]

*Joseph A. DeVito*:
Persepsi adalah proses yang menjadikan kita sadar akan banyaknya stimulus yang mempengaruhi indra kita.[10]

Persepsi meliputi *pengindraan* (sensasi) melalui alat-alat indra kita (indra peraba, indra penglihat, indra pencium, indra pengecap dan indra pendengar), *atensi*, dan *interpretasi*. Sensasi merujuk pada pesan yang dikirimkan ke otak lewat penglihatan, pendengaran, sentuhan, penciuman, dan pengecapan. Reseptor indrawi—mata, telinga, kulit dan otot, hidung, dan lidah—adalah penghubung antara otak manusia dan lingkungan sekitar. Mata bereaksi terhadap gelombang cahaya, telinga terhadap gelombang suara, kulit terhadap temperatur dan tekanan, hidung terhadap bau-bauan dan lidah terhadap rasa. Lalu rangsangan-rangsangan ini dikirimkan ke otak.

Makna pesan yang dikirimkan ke otak harus dipelajari. Seseorang tidak lahir untuk kemudian mengetahui bahwa rasa gula itu manis dan api itu membakar. Semua indra itu punya andil bagi berlangsungnya komunikasi manusia. Penglihatan menyampaikan pesan nonverbal ke otak untuk diinterpretasikan. Oleh karena otak menerima kira-kira dua pertiga pesan melalui rangsangan visual, penglihatan mungkin merupakan indra yang paling penting. Pendengaran juga menyampaikan pesan verbal ke otak untuk ditafsirkan. Tidak seperti pesan visual yang menuntut mata mengarah pada objek, suara diterima dari semua arah. Penciuman, sentuhan, dan pengecapan terkadang memainkan peran penting dalam komunikasi, seperti lewat bau parfum yang menyengat, jabatan tangan yang kuat, dan rasa air garam di pantai.[11]

Kenneth K. Sereno dan Edward M. Bodaken,[12] juga Judy C. Pearson dan Paul E. Nelson,[13] menyebutkan bahwa persepsi terdiri dari tiga aktivitas, yaitu: *seleksi, organisasi*, dan *interpretasi*. Yang dimaksud *seleksi* sebenarnya mencakup *sensasi* dan *atensi*, sedangkan *organisasi* melekat pada *interpretasi*, yang dapat didefinisikan sebagai "meletakkan suatu rangsangan bersama rangsangan lainnya sehingga menjadi suatu keseluruhan yang bermakna."[14] Sebenarnya kita sulit membedakan *sensasi* dengan *persepsi*. Misalnya, apa yang terjadi ketika Anda membaui bunga mawar? Apakah Anda terlebih dulu merasakan sensasi fisiologis (bau) dan kemudian persepsi psikologis (aroma menyenangkan yang berkaitan dengan bunga mawar)? Kedua hal itu terjadi secara serempak.[15] Sebenarnya, ketiga tahap persepsi (*sensasi, atensi*, dan *interpretasi*, atau *seleksi, organisasi*, dan *interpretasi*) tidak dapat dibedakan secara tegas, kapan satu tahap berakhir dan kapan tahap berikutnya mulai. Dalam banyak kasus ketiga tahap tersebut berlangsung nyaris serempak.

Melalui pengindraan kita mengetahui dunia. Dapatkah kita mempersepsi sesuatu bila kita tidak memiliki satupun alat indra? Kita hanya dapat mempersepsi apa yang kita lihat, dengar, cium, cicipi, atau sentuh. Akan tetapi kemampuan orang berbeda-beda dalam mengindra lingkungannya, karena mereka juga berbeda secara genetis, berbeda pengalaman dan pembelajaran, atau karena sebagian alat indranya kurang berfungsi karena usia tua atau kecelakaan.

Atensi tidak terelakkan karena sebelum kita merespons atau menafsirkan kejadian atau rangsangan apa pun, kita harus terlebih dulu memperhatikan kejadian atau rangsangan tersebut. Ini berarti bahwa persepsi mensyaratkan kehadiran suatu objek untuk dipersepsi, termasuk orang lain dan juga diri-sendiri. Dalam banyak kasus, rangsangan yang menarik perhatian kita cenderung kita anggap lebih penting daripada yang tidak menarik perhatian kita. Rangsangan seperti itu cenderung dianggap penyebab kejadian-kejadian berikutnya. Ini juga berlaku untuk manusia: Orang yang paling kita perhatikan cenderung dianggap paling berpengaruh.[16]

Tahap terpenting dalam persepsi adalah interpretasi atas informasi yang kita peroleh melalui salah satu atau lebih indra kita. Namun Anda tidak dapat menginterpretasikan makna setiap objek secara langsung; melainkan menginterpretasikan makna informasi yang Anda percayai mewakili objek tersebut. Jadi pengetahuan yang kita peroleh melalui persepsi bukan pengetahuan mengenai objek yang sebenarnya, melainkan pengetahuan mengenai bagaimana tampaknya objek tersebut. Norwood Russell Hanson, seorang filosof pengetahuan, mendukung karakteristik pengamatan manusia ini. Ia percaya bahwa kita tidak pernah dapat sekadar mengamati dan bahwa pengamatan "murni" tidak mungkin kita lakukan.[17]

Banyak rangsangan sampai kepada kita melalui pancaindra kita, namun kita tidak mempersepsi semua itu secara acak. Alih-alih, kita mengenali objek-objek tersebut sebagai spesifik dan kejadian-kejadian tertentu sebagai memiliki pola tertentu. Alasannya sederhana saja, karena persepsi kita adalah proses aktif yang menuntut suatu tatanan dan makna atas berbagai rangsangan yang kita terima.[18] Sebagai contoh, ketika kita berada di sebuah pusat perbelanjaan, rangsangan-rangsangan yang menerpa kita itu mencakup: makanan yang tampak lezat, pelayan toko yang seksi, potongan harga pakaian 50%, teriakan pedagang, suara gaduh

anak-anak yang sedang bermain, deru kendaraan, musik di sebuah toko kaset, wangi parfum gadis cantik yang lewat, bau sampah, sentuhan dan dorongan pengunjung lain yang berdesakan, dan sebagainya. Kita tidak mungkin memperhatikan dan menafsirkan semua rangsangan tersebut. Sebenarnya hanya rangsangan-rangsangan tertentu yang kita perhatikan, mungkin sebagian kecil saja dari semua rangsangan itu, sementara kita mengabaikan sebagian besar lainnya karena selain tidak sesuai dengan kepentingan kita, kemampuan pancaindra kita pun terbatas; dan lagi, tidak semua rangsangan itu punya daya tarik yang sama. Bahkan meskipun dua orang memiliki alat-alat indra yang lengkap dan kemampuan yang sama untuk menggunakan kesemua alat indra itu, mereka tetap saja akan mempersepsi segala sesuatu dengan cara yang berbeda, karena hingga derajat tertentu mereka telah belajar mempersepsi segala hal itu secara berbeda sebagai bagian dari proses sosialisasi, termasuk memberikan perhatian terhadap rangsangan tertentu dan mengabaikan rangsangan lainnya.[19]

Umumnya kita hanya dapat memperhatikan satu rangsangan saja secara penuh. Kalau kita memperhatikan dua atau lebih rangsangan pada saat yang sama, kualitas perhatian kita akan berkurang terhadap rangsangan-rangsangan tersebut. Peningkatan perhatian pada rangsangan yang satu akan mengurangi perhatian kita pada rangsangan lainnya, seperti tampak jelas pada kejadian (berita) tragis berjudul "Berniat Meliput Tabrakan, Justru Tewas Tertabrak," seperti berikut:

> Wartawan Harian Umum ABRI Setio Budi Utomo (25) tewas tertabrak mobil saat hendak meliput kecelakaan yang melibatkan dua buah kendaraan di Jalan Tol Grogol-Cawang, Minggu (11/7) sekitar pukul 10.30. Jenazah korban segera dilarikan ke kamar jenazah Rumah Sakit Cipto Mangunkusumo Jakarta, tempat wartawan kota bidang kriminal itu biasa meliput setiap hari.
>
> Saat itu Uut—nama panggilan Setio—tengah menumpang kendaraan umum ketika melihat tabrakan antara mobil Daihatsu Feroza dengan sebuah sedan di depan Pengadilan Negeri Jakarta Barat. Naluri wartawannya mendorong Uut segera turun dari bus yang ditumpanginya. Mungkin karena terkonsentrasi ke kejadian di depan matanya, dia lengah. Saat dia hendak menyeberangi jalan tol di ruas jalan Cawang-Grogol

(kecelakaan terjadi di ruas sebaliknya), sebuah mobil menabrak Uut. Wartawan itu pun tewas sebelum dapat meliput kecelakaan yang ia lihat.[20]

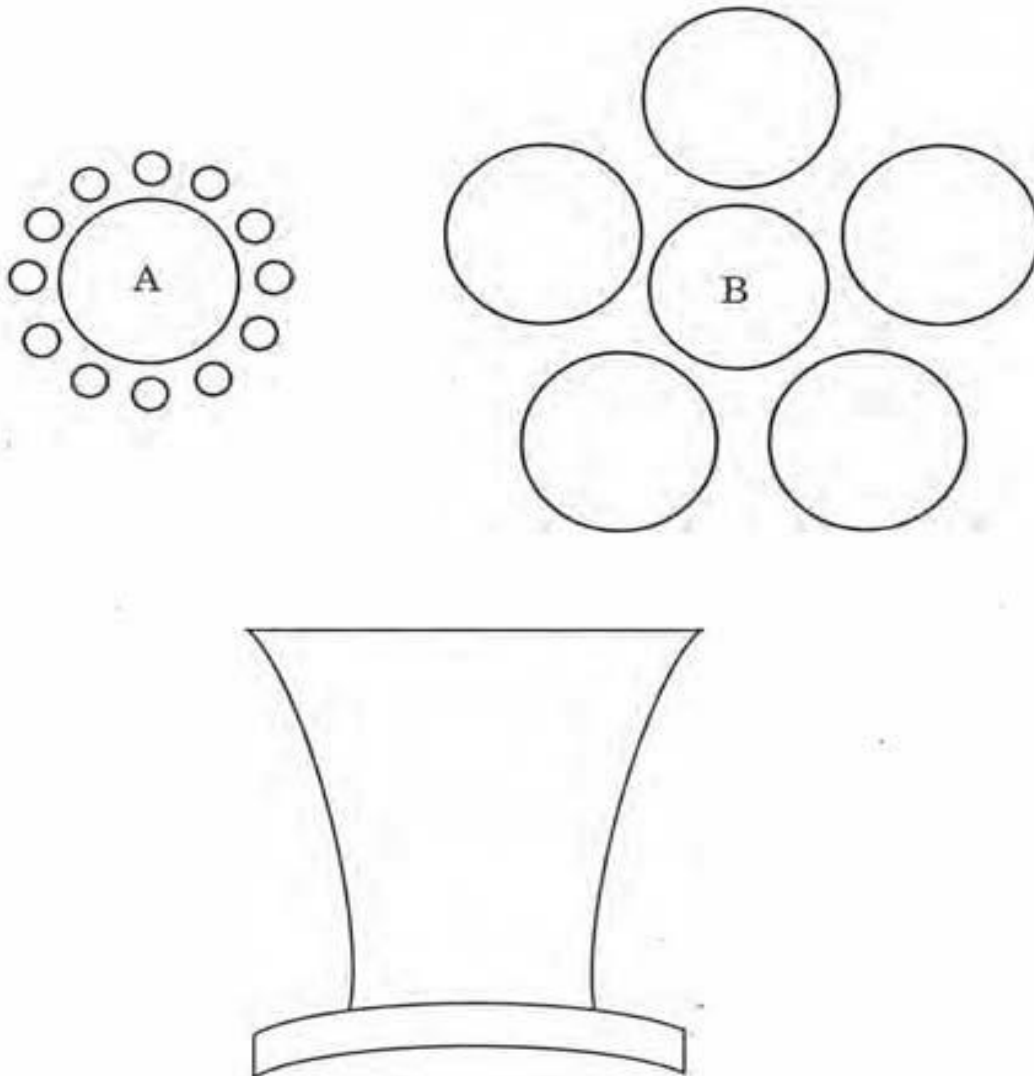
Persepsi manusia sebenarnya terbagi dua: persepsi terhadap objek (lingkungan fisik) dan persepsi terhadap manusia. Persepsi terhadap manusia lebih sulit dan kompleks, karena manusia bersifat dinamis. Persepsi yang kita bahas dalam buku ini adalah persepsi terhadap manusia, sering juga disebut persepsi sosial, meskipun kadang-kadang manusia disebut juga objek. Akan tetapi untuk memahami persepsi sosial secara utuh, terlebih dulu kita akan membahas persepsi terhadap lingkungan fisik. Persepsi terhadap lingkungan fisik berbeda dengan persepsi terhadap lingkungan sosial. Perbedaan tersebut mencakup hal-hal berikut.[21]

- Persepsi terhadap objek melalui lambang-lambang fisik, sedangkan persepsi terhadap orang melalui lambang-lambang verbal dan nonverbal. Manusia lebih aktif daripada kebanyakan objek dan lebih sulit diramalkan.
- Persepsi terhadap objek menanggapi sifat-sifat luar, sedangkan persepsi terhadap manusia menanggapi sifat-sifat luar dan dalam (perasaan, motif, harapan, dan sebagainya). Kebanyakan objek tidak mempersepsi Anda ketika Anda mempersepsi objek-objek itu. Akan tetapi manusia mempersepsi Anda pada saat Anda mempersepsi mereka. Dengan kata lain persepsi terhadap manusia bersifat interaktif.
- Objek tidak bereaksi, sedangkan manusia bereaksi. Dengan kata lain, objek bersifat statis, sedangkan manusia bersifat dinamis. Oleh karena itu, persepsi terhadap manusia dapat berubah dari waktu ke waktu, lebih cepat daripada persepsi terhadap objek. Oleh karena itu, persepsi terhadap manusia lebih berisiko daripada persepsi terhadap objek.

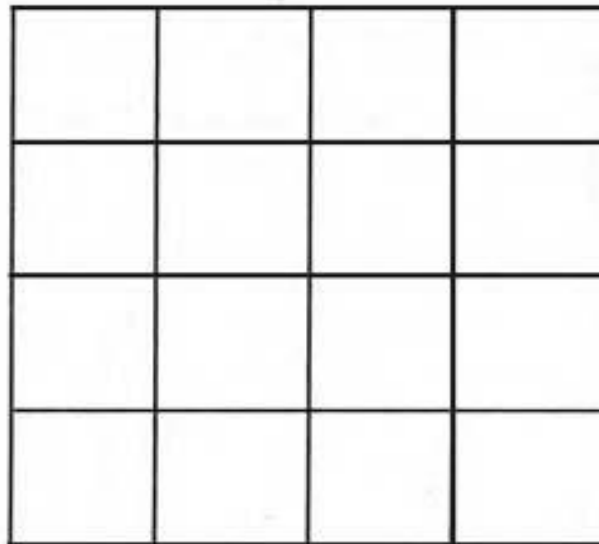
## PERSEPSI TERHADAP LINGKUNGAN FISIK

Persepsi sering mengecoh kita. Itulah yang disebut ilusi perseptual. Kita merasa dunia datar, padahal bulat. Kita merasa bumi diam padahal bergerak dengan kecepatan ratusan meter per detik. Untuk menunjukkan bahwa Anda memiliki ilusi perseptual,

silakan jawab kedua pertanyaan berikut berdasarkan figur di bawah ini:

1. Lingkaran pusat mana yang lebih besar, apakah A atau B?
2. Manakah garis yang lebih panjang pada topi, apakah garis vertikal atau garis horisontal?

**FIGUR 5.1** Membandingkan besar lingkaran dan panjang garis
SUMBER: Adaptasi dari Haney, 1986: 67-68

Sebagai jawaban, sebenarnya kedua lingkaran pusat itu sama besar. Garis vertikal juga sama panjangnya dengan garis horisontal. Namun Anda mungkin menduga sebelumnya bahwa lingkaran pusat A lebih besar daripada lingkaran pusat B dan garis vertikal lebih panjang daripada garis horisontal.

Coba pecahkan pertanyaan berikut untuk menguji persepsi Anda atas realitas fisik: Berapa segi-empat sama-sisi yang terdapat dalam figur di bawah ini.[22]

**FIGUR 5.2** Menebak jumlah segi-empat sama sisi

Jawaban Anda boleh jadi berlainan, bergantung pada segi-empat sama-sisi yang mana yang Anda hitung (yang boleh jadi berimpitan). Sebenarnya dengan asumsi bahwa terdapat sejumlah segi-empat sama-sisi berbeda ukuran yang berimpitan atau bertumpang-tindih, kita bisa menemukan 30 segi empat: 16 segi-empat sama sisi yang kecil (1x1); 9 segi-empat sama-sisi (2x2); 4 segi-empat sama-sisi (3x3); dan 1 segi-empat terbesar (4x4). Maka jumlahnya 30 segi-empat sama-sisi.

Dalam menilai suatu benda saja, kita tidak selalu sepakat. Ketika melihat bulan misalnya, orang Amerika Utara melaporkan melihat seorang pria di bulan, orang Indian Amerika sering melaporkan melihat seekor kelinci, orang Cina melaporkan melihat seorang wanita yang meninggalkan suaminya, dan orang Samoa melaporkan melihat seorang wanita yang sedang menangis.[23] Orang Sunda di negeri kita melaporkan melihat seorang nenek yang mereka sebut *Nini Anteh*. Banyak warga Kediri yang Soekarnois mengaku telah melihat gambar Soekarno di bulan, beberapa hari setelah Soekarno wafat tanggal 20 Juni 1970.[24]

Dalam mempersepsi lingkungan fisik, kita terkadang melakukan kekeliruan. Indra kita tidak jarang menipu kita. Anda

mungkin pernah menyaksikan bagaimana tongkat lurus yang dimasukkan ke dalam bak air tampak bengkok. Warna langit yang berubah-ubah juga sering merupakan ilusi. Warna biru langit yang romantis disebabkan oleh molekul-molekul udara yang lebih banyak menyebarkan gelombang cahaya pendek. Hal ini biasanya terjadi pada tepian biru dalam spektrum warna, alih-alih gelombang panjang yang umumnya terjadi pada tepian merah. Inilah yang menyebabkan langit lebih banyak berwarna biru, dan semakin biru lagi bila cuaca cerah. Pelangi juga sebenarnya merupakan ilusi yang ditimbulkan oleh pembelahan spektrum warna merah dan biru dengan warna putih. Begitu juga fatamorgana yang merupakan imajinasi manusia yang tercipta karena pengaruh pembiasan cahaya suatu benda dalam jarak tertentu dan dalam kepadatan udara yang berbeda-beda karena temperatur yang berbeda-beda pula. Kondisi mempengaruhi pandangan kita terhadap suatu benda: ketika langit biru dan udara panas kita "melihat" suatu benda yang tidak cocok dengan tempatnya seperti "air kolam bercahaya" di tengah jalan.[25]

Peristiwa serupa, namun lebih dramatik dialami Commander Peary yang "menyaksikan" puncak-puncak bersalju raksasa yang tegak ratusan kaki di atas permukaan es di pedalaman Lingkaran Arctic pada tahun 1906. Tujuh tahun kemudian, Donald MacMillan, seorang penjelajah lainnya, mencoba membuktikan penemuannya. Akan tetapi, ketika MacMillan bertanya kepada pemandu Eskimo yang memilih suatu jalan ke puncak-puncak itu, pemandu itu menjelaskan bahwa pemandangan spektakuler yang dulu dilihat Peary adalah *poo-jok* (kabut). Ahli-ahli meteorologi menjelaskan eksistensi fatamorgana tersebut, namun cepat-cepat menambahkan bahwa fatamorgana tersebut "jarang dilaporkan karena orang-orang tidak mencarinya." Berbagai perasaan dan keadaan banyak penjelajah boleh jadi mempengaruhi perbedaan dalam melihat ilusi tertentu.[26]

Seorang saksi atas suatu kejadian tidak dapat menghadirkan kembali apa yang telah ditangkapnya oleh kesemua alat indranya. Persepsi lewat sentuhan (kulit), penciuman (hidung), dan pengecapan (lidah), mempunyai nilai bukti yang lemah. Dalam pendengaran, kita tidak akan mampu mengenali berbagai nada suara atau bunyi. Meskipun penglihatan mungkin merupakan indra terkaya, pendengaran kita diperkirakan dapat menangkap kira-kira 340.000 nada berlainan. Penciuman, sentuhan, dan pengindra-

an lainnya memperkaya pengalaman perseptual kita di luar pemahaman dan imajinasi kita.[27] Pendengaran kita juga kurang dapat diandalkan ketika menilai sumber (asal) dan arah bunyi, dan dalam mendengarkan pembicaraan orang lain, "kata-kata yang tidak terdengar akan disediakan oleh saksi.... Ia akan mengemukakan teori mengenai tujuan percakapan, dan akan menata bunyi-bunyi yang ia dengar untuk disesuaikan dengan hal itu." Bahkan persepsi visual pun sering keliru, seperti identifikasi, pengenalan, penilaian jarak, perkiraan jumlah kerumunan orang. Kesadaran waktu pengamat yang tidak terlatih bervariasi. Semua kelemahan ini diperburuk lagi oleh tipuan memori, dan kualitas kreatif imajinasi yang tidak henti-hentinya.[28]

Untuk menguji bahwa indra kita tidak selalu sepakat akan suatu hal, kita dapat meminta sekelompok orang untuk menilai bau benda-benda berikut ini: cat, bawang merah, terasi, durian, dan ikan asin goreng. Mintalah kepada mereka untuk mendaftar bau benda-benda tersebut berdasarkan intensitasnya: dari bau yang paling kuat (menyengat) hingga bau yang paling lemah, dan berdasarkan kualitas bau tersebut, dari bau yang paling menyenangkan hingga bau yang paling tidak menyenangkan. Anda tidak perlu heran bila ternyata orang-orang tersebut mempersepsi bau benda-benda itu secara berbeda. Seorang sopir dapat saja membaui sesuatu yang terbakar ketika ia mengantarkan sepasang pengantin baru, sementara suami-istri itu asyik ngobrol seraya mendengarkan musik kesukaan mereka dan menyaksikan pemandangan yang indah di luar. Paling sulit, kita tidak dapat mengenali siapa di antara kita yang –maaf– kentut. Contoh lain, mintalah orang-orang untuk mencicipi berbagai hidangan ayam dan mengurutkannya berdasarkan kelezatannya: ayam bakar, ayam goreng, sate ayam, kari ayam, opor ayam, semur ayam, dan pepes ayam. Niscaya mereka pun akan berbeda pendapat meskipun lidah mereka normal.

Seperti juga hidung dan lidah, mata yang dimiliki orang-orang berlainan tidak akan menangkap realitas yang sama. Perhatikanlah bagaimana mata sering menipu kita. Kereta api yang kita naiki mulai berangkat. Ketika kita melihat keluar jendela, kita merasa pohon-pohon dan rumah-rumah bergerak, dan kitalah yang seolah-olah diam. Pada saat cuaca cerah, kita merasa sebuah gunung lebih dekat daripada ketika cuaca mendung. Pesawat udara yang kita lihat di angkasa mengesankan pesawat terbang

begitu lambat. Ban sepeda yang kita lihat dari samping tampak berbentuk lingkaran, namun berbentuk oval bila kita melihatnya dari sudut yang lain. Beberapa suku bahkan punya kebiasaan melihat bersifat "kultural." Di Zaire, misalnya, penduduk hutan jarang melihat objek yang lebih jauh dari beberapa meter. Pada tahun 1961, Colin Turnbull membawa seorang pemandu kerdil bernama Kenge menuju dataran luas. Kenge "melihat" sekawanan banteng di kejauhan, bertanya serangga apakah itu. Ia tidak percaya bahwa hewan-hewan yang tampak kecil itu adalah hewan besar. Ketika mereka semakin dekat ke kumpulan banteng itu, Kenge merasa bahwa sejenis sihir telah membuat hewan-hewan itu membesar. Ketidakcakapan Kenge dalam menghadapi objek yang jauh membuatnya "kebal" terhadap ketetapan ukuran (*size constancy*).[29]

Tipuan mata juga sering menimbulkan perbedaan pendapat antara wasit, pemain, dan penonton pertandingan olahraga, misalnya sepakbola, badminton atau tenis, mengenai jalannya pertandingan, seperti apakah terjadi pelanggaran oleh pemain atau tidak atau apakah bola jatuh di suatu bidang tertentu atau tidak, padahal mereka sama-sama menyaksikan peristiwa tersebut. Tidak mengherankan bila dalam pertandingan buku tangkis final beregu antara Taufik Hidayat dari Indonesia dan Shon Seung-mo dari Korea Selatan dalam Asian Games ke-14 tahun 2002, hakim garis dari Korea Selatan banyak melakukan *bad call* yang merugikan Taufik Hidayat. Pukulan Taufik sering dinyatakan keluar padahal jelas masuk. Sebaliknya bola smes Shon masuk, meski tampak jatuh di luar garis lapangan dalam. Akhirnya Taufik dinyatakan kalah dari Shon.[30] Realitas adalah apa yang berlangsung *di sini*—dalam pikiran, ketimbang apa yang berlangsung *di sana*—di lapangan. Ketika penonton berteriak, "Wasit membutuhkan kacamata," isu sebenarnya tidaklah berkaitan dengan optik.[31] Apakah piring terbang itu nyata? Banyak orang mengaku bahwa mereka telah melihat benda terbang tak dikenal (UFO) itu. Nyatanya mereka cuma melihat sekumpulan angsa liar atau balon cuaca atau formasi awan.[32]

Berikut adalah contoh menarik bagaimana kesalahan mempersepsi suatu objek (lewat penglihatan) bahkan berisiko kehilangan jiwa, seperti yang dialami seorang anggota TNI:

> Pada suatu hari saya dan tim (tiga orang) mendapatkan tugas untuk melakukan penyergapan terhadap tokoh yang selama ini

dicari oleh pemerintah. Setelah kami melakukan pengintaian sekian lama, kami ketahui bahwa sasaran kami berada di salah satu rumah di suatu kota di Jawa Tengah. Kemudian kami melaksanakan pengamatan terhadap rumah sasaran dan briefing penyergapan. Dalam briefing itu saya putuskan sebagai berikut: Saya akan masuk dari arah belakang rumah dan akan keluar dari samping kanan rumah. Anggota I berada di depan rumah dan saya perintahkan menembak siapa pun yang keluar dari sisi kiri rumah. Anggota II berada dalam kendaraan, menutup jalan keluar.

Pada jam yang ditentukan penyergapan dimulai. Saya masuk dari arah belakang dan setelah saya tidak menemukan sasaran, saya keluar melalui sisi kanan rumah. Saya terkejut, karena begitu keluar saya langsung ditembak oleh anggota I. Untung Allah SWT masih melindungi saya dan saya masih selamat. Setelah saya tanya anggota I, kami ternyata mempunyai persepsi yang berbeda terhadap apa yang dimaksud sisi kanan rumah. Menurut saya sisi kanan rumah adalah sisi kanannya kalau kita berada di rumah itu, sedangkan anggota I mengartikan sisi kanan rumah sebagai sisi kanan rumah dari tempat ia berada (menghadap ke rumah tersebut). Pantas ia langsung menembak saya begitu saya keluar dari rumah sasaran.[33]

Latar belakang pengalaman, budaya dan suasana psikologis yang berbeda juga membuat persepsi kita berbeda atas suatu objek. Seorang mahasiswa saya melaporkan, seorang pria Kanada yang pernah ditemuinya dalam perjalanan kereta api di Jawa terheran-heran melihat pepohonan ketela di dekat rel kereta api yang disangkanya tanaman ganja, mungkin karena bentuk dedaunannya yang agak mirip, seperti jari-jari tangan. Persepsi kita atas kulit pisang yang tergeletak di lantai saja dapat berbeda-beda. Suatu iklan jasa asuransi jiwa dan kesehatan yang dimuat sebuah majalah menggunakan kulit pisang sebagai gambar yang menghiasi iklan berukuran cukup besar tersebut. Seperti diisyaratkan iklan tersebut, kulit pisang itu bisa sekadar kulit pisang, namun bisa juga: sampah, sembarangan, atau bahaya. Sebagian dari teks iklan tersebut berbunyi: "Gambar kulit pisang? Bagi kami, ini adalah suatu potensi bahaya yang dapat menimbulkan duka yang tak terbayangkan oleh Anda sebelumnya. Keinginan dan kemampuan untuk melihat lebih jauh dari yang ada adalah kekuatan kami ..."[34]

## PERSEPSI SOSIAL

Persepsi sosial adalah proses menangkap arti objek-objek sosial dan kejadian-kejadian yang kita alami dalam lingkungan kita. Manusia bersifat emosional, sehingga penilaian terhadap mereka mengandung risiko. Persepsi saya terhadap Anda mempengaruhi persepsi Anda terhadap saya dan pada gilirannya persepsi Anda terhadap saya juga mempengaruhi persepsi saya terhadap Anda. Begitu seterusnya. Menggunakan kata-kata R.D. Laing, "Manusia selalu memikirkan orang lain dan apa yang orang lain pikirkan tentang dirinya, dan apa yang orang lain pikirkan mengenai apa yang ia pikirkan mengenai orang lain itu, dan seterusnya."[35]

Setiap orang memiliki gambaran berbeda mengenai realitas di sekelilingnya. Beberapa prinsip penting mengenai persepsi sosial yang menjadi pembenaran atas perbedaan persepsi sosial ini adalah sebagai berikut.[36]

### Persepsi berdasarkan pengalaman

Pola-pola perilaku manusia berdasarkan persepsi mereka mengenai realitas (sosial) yang telah dipelajari. Persepsi manusia terhadap seseorang, objek, atau kejadian dan reaksi mereka terhadap hal-hal itu berdasarkan pengalaman (dan pembelajaran) masa lalu mereka berkaitan dengan orang, objek atau kejadian serupa. Cara kita bekerja dan menilai pekerjaan apa yang baik bagi kita, cara kita makan dan menilai makanan apa yang lezat bagi kita, mengukur kecantikan seorang perempuan, bereaksi terhadap seekor ular, atau merespons kuburan (kuburan di Indonesia tampak menakutkan sedangkan di Barat seperti taman) sangat bergantung pada apa yang telah diajarkan budaya kita mengenai hal-hal itu.

Berbicara tentang makan misalnya, pengalaman budayalah yang mengajarkan orang untuk menilai daging apa yang membuatnya meneteskan air liur, apakah itu ikan, ayam, babi, anjing, ular, ataupun kalong. Seorang Barat yang terbiasa makan dengan sendok, garpu, dan pisau akan menganggap orang Timur yang makan dengan tangan sebagai jorok, meskipun alat-alat makan yang mereka gunakan sudah sering digunakan orang lain, sementara orang Timur selalu menggunakan tangannya sendiri yang belum pernah

digunakan orang lain. Di Barat umumnya, juga di sebagian besar wilayah Indonesia, bersendawa ketika atau setelah makan adalah perilaku yang tidak sopan, bahkan di Swedia seorang tamu yang bersendawa seusai makan dapat membuat nyonya rumah pingsan, sementara di Arab, Cina, Jepang, dan Fiji, juga Aceh dan di Sumatera Barat, bersendawa malah dianjurkan karena hal itu menandakan penerimaan makanan dan kepuasan makan. Cerita berikut melukiskan perbedaan antara dua kelompok budaya dalam cara makan.

> Beberapa abad lalu di Sulawesi Selatan berdiri tiga kerajaan Bugis yang letaknya bersebelahan. Ketiga kerajaan tersebut adalah Bone, Soppeng, dan Wajo yang sering diberi akronim Bosowa. Meskipun satu rumpun, terdapat perbedaan adat istiadat dan kebiasaan sehari-hari.
>
> Suatu waktu datu (raja) Soppeng diundang berkunjung ke kerajaan Bone. Raja Bone yang bergelar *Mangkau* menjamu tamu-tamunya. Semua masakan dihidangkan sebagai penghormatan kepada para tamu. Dengan rasa hormat raja Bone mempersilakan tamu-tamunya untuk makan. "Cuma inilah yang dapat kami hidangkan untuk saudara-saudaraku dari Soppeng. Jadi anggaplah seperti rumah sendiri," kata raja Bone. Maka datu Soppeng beserta rombongannya makan dengan lahap setelah menempuh perjalanan yang cukup jauh, sampai semua makanan habis. Padahal raja Bone, keluarganya, dan kerabat lainnya belum makan, sementara persediaan makanan telah dihidangkan semuanya. Maka orang-orang Bone menuduh orang-orang Soppeng rakus sekali. Setelah mengetahui hal ini, raja Soppeng meminta maaf. "Kami mohon maaf, karena menurut kebiasaan kami, merupakan suatu kehormatan apabila tamu menghabiskan makanan yang kami hidangkan. Dan tadi sebelum kami makan, saudaraku telah mempersilakan kami seperti di rumah sendiri." Setelah selesai makan, semua alat makan (pada waktu itu orang-orang Bone masih menggunakan daun pisang sebagai piring, batok kelapa sebagai tempat sayur, dan bambu sebagai gelás) di buang ke tanah (rumah adat Bugis berupa rumah tiang yang tinggi tiangnya kurang lebih 2,5 meter dari tanah).
>
> Selang beberapa tahun rombongan raja Bone berkunjung ke kerajaan Soppeng. Sebagai penghormatan, maka diadakanlah

perjamuan. Dengan rasa hormat raja Soppeng mempersilakan tamu-tamunya. "Silakan dicicipi makanan yang telah kami siapkan buat saudara-saudaraku dari Bone. Anggaplah seperti rumah sendiri," kata datu Soppeng. Maka raja Bone dan rombongannya makan dengan lahap, karena di samping makanannya enak, alat-alat makan yang dipakai sangat bagus dan merupakan barang baru bagi orang-orang Bone. Datu Soppeng memang mengeluarkan semua alat makan yang dianggapnya istimewa untuk menghormati para tamunya. Alhasil, setelah selesai makan, orang-orang Bone mengumpulkan peralatan makan tersebut, lalu bersama-sama membuangnya ke tanah. Maka hancurlah semua alat makan yang sangat disayangi oleh datu Soppeng. Dengan perasaan dongkol datu Soppeng bertanya kepada raja Bone, "Wahai saudaraku mengapa saudaraku membuang dan memecahkan peralatan makan kami? Apakah kami kurang ramah melayani Anda sekalian?" Menjawablah raja Bone, "Kami justru menghormati saudaraku, raja Soppeng. Bukankah tadi sebelum kami makan, saudaraku mengatakan 'Anggaplah seperti rumah sendiri'. Menurut kebiasaan kami di Bone, kami membuang peralatan makan kami ke tanah setelah kami makan." Maka sadarlah datu Soppeng bahwa inilah balasan yang diterima setelah ia berkunjung ke Bone beberapa tahun sebelumnya.[37]

Akan halnya kecantikan, seorang wanita yang paling cantik dalam banyak budaya adalah yang wajahnya paling menarik dan tubuhnya paling seksi (plus kulitnya paling mulus), namun dalam budaya lain mungkin yang rambutnya paling keriting (dan paling banyak kutunya), paling pucat wajahnya, paling hitam kulitnya, atau paling lebat bulu ketiaknya. Pendek kata, kecantikan selalu dikonstruksikan oleh masyarakatnya. Bagi suku Dayak di Kalimantan, kecantikan identik dengan seberapa banyak anting-anting yang dikenakan untuk membuat lubang di cuping telinga mereka semakin lebar dan tergantung ke bawah. Di kalangan penduduk Fiji di Pasifik, secara tradisional kecantikan identik dengan kemampuan reproduksi, yakni makan banyak dan tubuh yang subur.[38] Namun kini media massa yang merambah berbagai budaya telah banyak mengubah citra kecantikan wanita dalam budaya-budaya tersebut. Salah satu ciri kecantikan modern adalah tubuh yang ramping dan rambut yang lurus.

Ketiadaan pengalaman terdahulu dalam menghadapi suatu objek jelas akan membuat seseorang menafsirkan objek tersebut berdasarkan dugaan semata, atau pengalaman yang mirip. Seorang anggota suku primitif di pedalaman Afrika yang belum pernah mengetahui televisi, kemungkinan besar akan menganggapnya sebagai sihir. Seorang sejawat saya di fakultas[39] menuturkan, waktu menjadi guru sukarelawan di Irian Barat pertengahan dekade 1960-an, ia menemukan orang-orang Marind di Merauke berteriak *"Ehe yaba honggat!* (Ini anjing besar!)" ketika sapi-sapi yang diangkut kapal laut dari Jakarta diturunkan di Merauke. Sebuah lelucon berikut melukiskan bagaimana persepsi orang terhadap suatu objek yang pertama kali dilihatnya:

> Dua orang dari pedalaman Papua mengunjungi Jakarta, seorang kepala suku dan istrinya, yang berusia tengah-baya. Dengan lugu dan pengetahuan yang minim sekali, mereka mengelilingi kota Jakarta. Suatu saat mereka mengunjungi suatu gedung pertokoan yang serba canggih. Terheran-heran, mereka memandang suasana sekeliling mereka. Akhirnya mata mereka tertumbuk pada benda yang mereka anggap aneh dan ajaib. Dan berserulah si suami, "Pintu Dewa!"
> "Ya, itu Pintu Dewa," sahut sang istri.
>
> Benda yang mereka maksudkan "Pintu Dewa" itu adalah sebuah *lift*. Mereka melihat setiap orang yang melewati pintu itu, keluar dalam bentuk yang lain. Saat itu mereka melihat seorang nenek masuk ke pintu itu. Tak lama kemudian keluarlah seorang wanita muda yang cantik. Mereka juga melihat seorang pria tua masuk lewat pintu itu. Tak lama kemudian keluarlah seorang pria gagah. Semakin yakinlah mereka bahwa yang mereka lihat bukan pintu sembarangan, melainkan pintu ajaib. Timbullah pikiran mereka untuk mengubah diri mereka. "He, beta mau ubah diri beta seperti itu," kata si kepala suku. Tetapi ia meminta istrinya untuk mengubah wujudnya terlebih dulu. Si suami menunjuk poster seorang artis Barat yang ada di dinding dekat mereka, mengisyaratkan agar istrinya bisa secantik artis Barat itu. Dengan perasaan senang istrinya mengangguk setuju. "Beta tunggu kamu di depan pintu. Kamu masuk lebih dulu," tambah si suami. Masuklah si istri melewati "Pintu Dewa" itu. Dengan cemas dan tak sabar, si kepala suku menunggu istrinya di depan pintu sambil memandang ke arah poster artis Barat di dinding

tadi (Begitu "Pintu Dewa" terbuka, istri beta keluar dengan rupa yang baru, begitulah kira-kira pikirannya saat itu). Tak lama kemudian, pintu terbuka dan .... keluarlah seorang nenek. Dan pingsanlah si kepala suku.[40]

Berikut adalah beberapa contoh nyata yang melukiskan bagaimana persepsi manusia yang terlazimkan oleh pengalaman sendiri diuji dalam pengalaman orang (budaya) lain:

Suatu hari sahabat saya dari suku Sunda mengunjungi saya. Ia datang dengan kondisi yang sangat mengenaskan: celana basah bercampur lumpur disertai napas yang naik turun. Ternyata ketika mau masuk ke rumah, sahabat saya itu pertama kali disapa oleh anjing peliharaan saya dengan jilatannya yang sangat agresif dan ia terus menghindar sampai tergelincir masuk ke selokan. Saya baru sadar bahwa anjing peliharaan saya yang kecil lucu itu baru beberapa hari yang lalu saya lepaskan dari ikatannya sehingga bebas berkeliaran.

Bagi sahabat saya jilatan anjing itu kotor atau menjijikkan sehingga harus dihindari. Saya cepat-cepat minta maaf setelah mengetahui kejadian itu dengan sedikit penjelasan bahwa jilatan anjing itu bukanlah isyarat permusuhan, melainkan ungkapan persahabatan. Seperti kebiasaan orang Bali umumnya, memelihara anjing bukanlah sesuatu yang aneh. Anjing dapat dijadikan penjaga rumah, dan memelihara anjing merupakan kesenangan tersendiri, mungkin karena lucunya.[41]

Saat mengunjungi teman-teman di sini kami mahasiswa Malaysia sering disuguhi air putih. Hal ini membingungkan kami. Hal pertama yang terlintas dalam pikiran adalah tuan rumah kehabisan gula. Tapi lama kelamaan kami mengerti bahwa begitulah cara mereka menerima kami. Kalau di Malaysia, tamu yang datang pasti disuguhi air teh manis (minimal) dan makanan. Suguhan air putih seperti yang dilakukan di sini dianggap kurang ajar dan tidak menghormati tamu di Malaysia.[42]

Saya pernah punya teman asal Australia. Badannya cukup tinggi untuk ukuran wanita Indonesia—kira-kira 176 cm. Namanya Leah Wheler. Leah datang ke Indonesia pertama kalinya dalam rangka pertukaran pelajar atau mahasiswa. Di Indonesia ia belajar di Universitas Satya Wacana.

Di Indonesia Leah tinggal dengan keluarga asuhnya yang berasal dari Jawa. Karena umumnya orang Barat mandi menggunakan *shower* atau *bath tub*, Leah bingung waktu melihat gayung dan *bath tub* ala Indonesia yang kecil ketika ia mandi. Akan tetapi, dengan penuh percaya diri ia masuk ke dalam bak. Sebenarnya ia merasa kurang nyaman, karena bak itu terlalu sempit bagi tubuhnya yang besar. Kejadian itu berlangsung empat hari. Sebenarnya ibu asuhnya juga sudah curiga, kenapa air di bak mandi setiap hari kotor. Ia pikir Leah sudah tahu, seperti mahasiswa-mahasiswa dari luar negeri lainnya. Akhirnya si ibu bertanya pada Leah tentang cara Leah mandi. Dengan tenang ia menjawab kalau ia masuk ke dalam bak. Dengan tersenyum si ibu memberitahu Leah, kalau di Indonesia orang mandi dengan menggunakan gayung. Barulah Leah mengerti dan minta maaf.[43]

Komunitas Muslim di Inggris tidak mengenal ucapan "Mohon maaf lahir batin" yang biasanya disampaikan Muslim Indonesia setiap Idul Fitri. Pantaslah, ketika kakak saya—pada waktu itu sedang studi S2 di London—mengatakan, "*Please forgive me*" atau semacamnya, mereka bertanya dengan heran, "*For what?*"[44]

Oleh karena kita terbiasa merespons suatu objek dengan cara tertentu, kita sering gagal mempersepsi perbedaan yang samar dalam objek lain yang mirip. Kita memperlakukan objek itu seperti sebelumnya, padahal terdapat rincian lain dalam objek tersebut. Kita misalnya sering tidak melihat kekeliruan ejaan yang terdapat dalam makalah yang kita tulis sendiri, namun lebih sering menemukan kesalahan ejaan dalam makalah yang ditulis orang lain. Bila berdasarkan pengalaman kita sering melihat bahwa suatu objek diperlakukan dengan cara tertentu yang lazim, kita mungkin akan bereaksi lain terhadap cara baru memperlakukan objek tersebut, berdasarkan persepsi kita yang lama itu. Sebagai contoh, kita tahu bahwa pispot digunakan untuk menampung kotoran orang sakit, khususnya di rumah sakit. Bila saya membeli pispot baru dan sepengetahuan Anda belum pernah saya gunakan sama sekali untuk menampung kotoran manusia, beranikah Anda menyantap makanan lezat yang baru saya beli dari suatu restoran mahal, yang saya taruh dalam pispot itu?

**Persepsi bersifat selektif**

Setiap saat Anda diberondong dengan jutaan rangsangan indrawi. Bila Anda harus menafsirkan setiap rangsangan tersebut, Anda bisa gila. Kita belajar mengatasi kerumitan ini dengan memperhatikan sedikit saja rangsangan ini.[45] Atensi kita pada suatu rangsangan merupakan faktor utama yang menentukan selektivitas kita atas rangsangan tersebut.

*Faktor internal yang mempengaruhi atensi*

Atensi dipengaruhi oleh faktor-faktor internal: faktor biologis (lapar, haus, dan sebagainya); faktor fisiologis (tinggi, pendek, gemuk, kurus, sehat, sakit, lelah, penglihatan atau pendengaran kurang sempurna, cacat tubuh, dan sebagainya); dan faktor-faktor sosial budaya seperti gender, agama, tingkat pendidikan, pekerjaan, penghasilan, peranan, status sosial, pengalaman masa lalu, kebiasaan dan bahkan faktor-faktor psikologis seperti kemauan, keinginan, motivasi, pengharapan, kemarahan, kesedihan, dan sebagainya. Semakin besar perbedaan aspek-aspek tersebut secara antarindividu, semakin besar perbedaan persepsi mereka mengenai realitas. Beberapa ilustrasi berikut menjelaskan bagaimana faktor internal yang berbeda akan mempengaruhi persepsi yang berbeda pula.

Seorang pengunjung kafetaria kemungkinan besar akan memperhatikan terlebih dulu jenis minuman yang tersedia bila ia sedang haus, sedangkan pengunjung lainnya kemungkinan besar akan memperhatikan jenis makanan yang ditawarkan bila ia sedang lapar. Contoh lain, pedagang tanaman hias, ahli farmasi, ahli pertanian, dan ahli geologi akan berbeda dalam mempersepsi berbagai jenis tanaman yang tumbuh di lereng gunung yang mereka lalui ketika mereka melakukan *hiking*. Si pedagang tanaman hias mungkin akan tertarik pada jenis-jenis tanaman dan bunga-bunga yang tumbuh di lereng gunung tersebut, apakah tumbuh-tumbuhan tersebut layak untuk dijual. Si ahli pertanian mungkin akan lebih memperhatikan apakah ada tanaman yang dapat dikonsumsi atau tidak. Si ahli farmasi juga mungkin akan tertarik pada jenis tanaman tersebut, namun berpikir apakah tanaman di sana dapat dijadikan obat untuk menyembuhkan penyakit atau tidak. Sedangkan ahli geologi mungkin akan tertarik pada tekstur tanah tempat tanaman itu tumbuh dan jenis batu-

batuan di sekitarnya. Pendek kata, setiap orang akan memperhatikan aspek berbeda dari objek yang mereka temui, sesuai dengan pengalaman masa lalu, keahlian dan minatnya masing-masing.

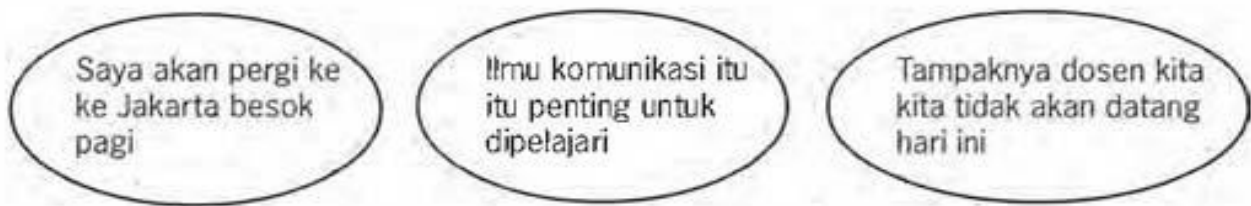
Motivasi merupakan salah satu faktor internal yang penting. Dua orang bujangan yang tidak saling mengenal di sebuah pesta pernikahan—satu sedang menganggur dan satunya lagi sudah mapan namun sudah kebelet untuk punya istri—akan mempersepsi seorang wanita menarik yang sedang membicarakan pekerjaan kantornya dengan cara yang berlainan. Si penganggur akan cenderung tertarik pada pekerjaannya, berharap siapa tahu wanita itu dapat membantunya memperoleh pekerjaan di kantornya. Sedangkan pria satunya lagi akan cenderung tertarik pada penampilannya yang mungkin ia anggap sebagai calon ideal untuk menjadi istrinya. Ketika kita menghadiri suatu pertemuan di kantor, keseriusan kita mengikuti acara tersebut juga bergantung pada motivasi kita. Bila pembicara mengupas masalah kenaikan pangkat atau kenaikan gaji yang merupakan kepentingan kita, kita mungkin akan memperhatikan pembicaraan tersebut. Namun bila pada saat yang sama, istri Anda sedang hamil tua dan bayi yang dikandungnya bisa lahir setiap saat, kemungkinan perhatian Anda akan terpecah.

Persepsi manusia juga dipengaruhi oleh pengharapan (*expectation*)nya. Bila orang telah belajar mengharapkan sesuatu untuk terjadi, mereka akan mempersepsi informasi yang menunjukkan pada mereka bahwa apa yang mereka harapkan telah terjadi. Mereka tidak akan memperhatikan informasi yang menunjukkan pada mereka bahwa pengharapan mereka tidak terpenuhi.[46] Seseorang yang senang dengan kehidupan kota akan "melihat" lampu-lampu kota yang gemerlapan, gedung-gedung yang tinggi, berbagai aktivitas kota, peluang, dan interaksi dengan semua jenis orang; seseorang yang depresi karena kehidupan kota mungkin "melihat" sampah, kemelaratan, kesepian, kekosongan, dan kekerasan orang-orang kota. Salju tampak indah bagi orang yang melihat hamparan putih yang menutupi permukaan bumi yang kotor, namun menjengkelkan bagi sopir yang akan melewatinya dan tampak berbahaya bagi pilot yang hendak mendaratkan pesawatnya.[47]

Perhatikanlah tiga kalimat berikut ini:

Saya akan pergi ke
ke Jakarta besok
pagi

Ilmu komunikasi itu
itu penting untuk
dipelajari

Tampaknya dosen kita
kita tidak akan datang
hari ini

**FIGUR 5.3** Uji persepsi lewat bacaan

Apakah Anda menemukan keanehan pada ketiga kalimat tersebut? Jika tidak, bacalah ketiga kalimat itu lebih teliti sekarang. Nah, Anda temukan bahwa pada masing-masing kalimat tersebut terdapat suatu kata yang diulang (*ke*, *itu*, dan *kita*). Seharusnya setiap kata tersebut tidak diulang, bukan? Jika Anda tidak menemukan kesalahan itu ketika Anda membaca kalimat-kalimat itu pertama kalinya, seperti juga banyak pembaca lainnya, mungkin karena Anda telah membaca pola-pola kalimat seperti itu berulangkali sebelumnya. Anda *berharap* bahwa kali ini pun tidak ada yang salah dengan pola-pola kalimat seperti itu, sementara Anda lebih memusatkan perhatian pada makna kalimat itu, ketimbang pada susunan katanya. Maka ketika kata yang "tidak penting" diulangi, Anda tidak melihatnya.

Emosi kita jelas mempengaruhi persepsi kita. Ketika kita sedang bahagia, misalnya kita baru lulus ujian atau memperoleh keuntungan besar dalam berbisnis, kita tidak terlalu kesal ketika tiba-tiba kita kehujanan atau melewati gang becek berlumpur. Namun, boleh jadi kita akan menggerutu menghadapi keadaan itu bila kita baru saja bertengkar hebat dengan istri kita atau kita baru dipecat dari pekerjaan. Dalam keadaan bahagia, kita cenderung lebih ramah pada orang lain, namun dalam keadaan kesal kita cenderung mudah tersinggung atau bahkan marah oleh perkara-perkara remeh yang ditimbulkan orang lain. Seorang ibu yang cemas menunggu kepulangan anaknya dari sekolah yang terlambat hampir satu jam, mungkin tidak memperhatikan lambaian tangan atau senyuman seorang tetangganya yang lewat di depan rumahnya dan baru pulang dari kantornya.

*Faktor eksternal yang mempengaruhi atensi*

Atensi Anda pada suatu objek juga dipengaruhi oleh faktor eksternal, yakni atribut-atribut objek yang dipersepsi seperti *gerakan, intensitas, kontras, kebaruan,* dan *perulangan* objek yang dipersepsi.

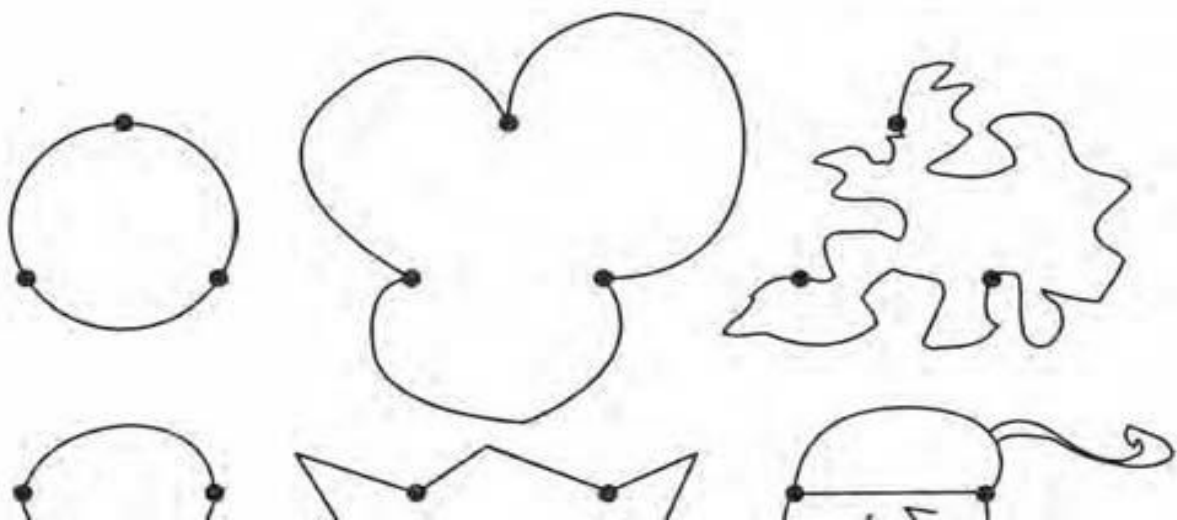
Suatu objek yang bergerak lebih menarik perhatian daripada objek yang diam. Itu sebabnya, kita lebih menyenangi televisi sebagai gambar bergerak daripada komik sebagai gambar diam. Rangsangan yang intensitasnya menonjol juga akan menarik perhatian. Seseorang yang bersuara paling keras, yang tubuhnya paling gemuk, yang kulitnya paling hitam, atau wajahnya paling cantik akan menarik perhatian kita. Suatu peringatan mengenai bahaya ngebut di jalan raya akan lebih menarik perhatian bila di dekat papan peringatan itu terdapat sebuah mobil yang ringsek tanpa bentuk, apalagi bila dilengkapi dengan data mengenai jumlah korban yang mati setiap tahunnya akibat ngebut di jalan tersebut.

Orang atau objek yang penampilannya lain daripada yang lain (kontras atau unik), juga akan menarik perhatian, seperti seorang bule di antara bangsa *dewek*, orang berkulit hitam di antara orang-orang berkulit putih, wanita berjilbab di antara wanita-wanita tidak berjilbab, wanita berbikini di antara wanita-wanita berpakaian lebih sopan di pantai, pemuda yang sebelah telinganya beranting di antara teman-temannya yang tidak berpenampilan demikian, dosen berambut gondrong di antara dosen-dosen berambut pendek, rumah mewah di antara rumah-rumah sangat sederhana dan gubuk-gubuk reyot di suatu pinggiran kota, dan sebagainya. Berdasarkan prinsip ini, kita melihat bahwa suatu nama surat kabar atau majalah atau iklan televisi sering disertai dengan suatu unsur yang kontras, sebagai *eye-catcher*-nya. Misalnya tulisan WORLD bisa dilengkapi dengan mengubah huruf O tersebut menjadi gambar bumi (*globe*), yang merupakan unsur kontrasnya. Unsur kontras dalam sebuah iklan TV adalah, selain wajah cantik, terutama slogan iklan TV tersebut atau lagu (*jingle*) yang menutup iklan TV tersebut. Bahwa kebaruan menimbulkan perhatian, tampak jelas ketika kita melihat seorang mahasiswa baru. Ia lebih menarik perhatian daripada mahasiswa lainnya yang sudah kita kenal. Pun kita cenderung memperhatikan baju baru yang dikenakan seseorang, mobil baru yang dikendarainya, apalagi pacar atau istri baru yang dibawanya.

Suatu peristiwa yang berulang jelas lebih potensial untuk kita perhatikan, seperti iklan di televisi swasta yang disiarulangkan setiap periode tertentu. Pengulangan iklan TV akan lebih memungkinkan kita mengingat pesan itu dan lebih mendorong kita untuk membeli barang yang diiklankan. Salah satu keindahan surat Ar-

**FIGUR 5.4** Gambar apa yang mewakili ketiga titik dan keempat titik di atas?

Seperti yang sering saya lihat dalam berbagai pelatihan komunikasi yang saya arahkan, kebanyakan orang menggambar segitiga dan segiempat berlandaskan ketiga titik dan keempat titik di atas. Persepsi mereka begitu terbatas. Begitu mereka melihat ketiga titik dan keempat titik itu, seolah-olah mereka sudah melihat garis-garis yang secara langsung menghubungkan ketiga titik pada kasus pertama dan menghubungkan keempat titik pada kasus kedua, sehingga terbentuklah segitiga dan segiempat. Mengapa mereka tidak melihat bentuk-bentuk seperti dalam Figur 5-5.

kapan tersebut dalam pidatonya itu.

### Persepsi bersifat dugaan

Oleh karena data yang kita peroleh mengenai objek lewat pengindraan tidak pernah lengkap, persepsi merupakan loncatan langsung pada kesimpulan. Seperti proses seleksi, langkah ini dianggap perlu karena kita tidak mungkin memperoleh seperangkat rincian yang lengkap lewat kelima indra kita. Sebagai contoh, ketika kita melihat gunung es, kita hanya melihat bagian atasnya, namun kita menduga bahwa ada juga bagian gunung es itu di bawah permukaan air. Ketika kita melihat sebuah pesawat terbang di angkasa, kita tidak melihat awak pesawat dan penumpangnya. Namun kita telah berulang kali melihat pesawat terbang di angkasa yang menunjukkan bahwa setidaknya terdapat awak pesawat yang menerbangkan pesawat itu.

Proses persepsi yang bersifat dugaan itu memungkinkan kita menafsirkan suatu objek dengan makna yang lebih lengkap dari suatu sudut pandang mana pun. Oleh karena informasi yang lengkap tidak pernah tersedia, dugaan diperlukan untuk membuat kesimpulan berdasarkan informasi yang tidak lengkap lewat pengindraan itu. Kita harus mengisi ruang yang kosong untuk melengkapi gambaran itu dan menyediakan informasi yang hilang. Dengan demikian, persepsi juga adalah proses mengorganisasikan informasi yang tersedia, menempatkan rincian yang kita ketahui dalam skema organisasional tertentu yang memungkinkan kita memperoleh makna lebih umum.

Saya akan menunjukkan pada Anda bagaimana persepsi Anda bekerja dalam konteks ini. Cobalah Anda jawab, bentuk (gambar) apa yang mewakili ketiga titik dan keempat titik dalam Figur 5-4?

Mengapa kita cenderung berbuat demikian? Sulit untuk menjawabnya. Persepsi adalah proses yang cepat sekali. Anda hanya merasa bahwa bentuk paling tepat bagi ketiga titik dan keempat titik itu adalah segitiga dan segiempat, padahal alternatif jawabannya tidak terbatas. Sekali lagi, inilah kecenderungan kita untuk mengisi kesenjangan dalam informasi yang tidak utuh, dan yang kita lakukan sebenarnya adalah sekadar menduga. Kita sulit menemukan alternatif-alternatif lain karena keterbatasan pengalaman dan pembelajaran kita sejak kita lahir. Oleh karena keterbatasan rujukan kita itu, tidaklah mengherankan bahwa, sebagaimana yang saya lihat dalam berbagai pelatihan komunikasi yang saya pimpin, rata-rata peserta sulit melakukan tugas berikut ini dalam waktu lima menit:

*Hubungkanlah kesembilan titik dalam Figur 5-6 secara berturut-turut (tanpa mengangkat alat tulis) sehingga membentuk empat garis lurus, dengan syarat setiap titik hanya boleh dilewati satu kali.*

●　　●　　●

●　　●　　●

●　　●　　●

**FIGUR 5.6** Teka-teki sembilan titik

Kita cenderung mulai merancang bentuk tersebut dari titik yang berada di sudut, dan kita merasa bahwa keempat garis lurus yang harus kita buat tidak boleh keluar dari bidang segiempat yang dibentuk oleh kesembilan titik di atas. Untuk memecahkan soal itu, Anda harus keluar dari kecenderungan ini. Sekarang, cobalah pecahkan soal itu sekali lagi. Bila Anda masih juga belum bisa memecahkan teka-teki ini dalam waktu lima menit, Anda boleh mempertanyakan kecerdasan Anda.

Pelajaran dari pengalaman ini berguna untuk menyadari asumsi yang melandasi persepsi kita terhadap suatu objek, orang,

atau masalah. Asumsi-asumsi itu akan mewarnai apa yang kita lihat. Bila kita tidak menyadari hal itu, kita akan sulit melakukan komunikasi yang berhasil. Misalnya, ketika seorang pria mampir di kantor teman lamanya yang sudah lama tidak dijumpainya, boleh jadi tanpa sadar ia meminta tolong untuk dibuatkan secangkir teh kepada seorang wanita yang duduk di sebuah ruangan yang bersebelahan dengan ruangan teman lamanya itu, yang kemudian ditolak secara halus oleh wanita itu, "Saya bukan pelayan." Sang pria menyangka bahwa wanita itu adalah sekretaris atau bawahan temannya yang manajer pemasaran di perusahaan besar itu. Ternyata wanita itu adalah manajer *Public Relations* yang kedudukannya setara dengan kedudukan teman lamanya itu. Seorang sekretaris saja belum tentu bersedia dimintai tolong oleh tamu, meskipun tamu itu teman lama atasannya.

Berikut adalah contoh lain:

> Seorang teman ayah saya yang pernah bertugas di Riyadh, Saudi Arabia, sebagai Atase Pertahanan suatu ketika bercerita pada kami mengenai hal-hal lucu yang dialaminya selama bertugas di sana. Salah satunya adalah ketika ia terpaksa mengantar istrinya berbelanja karena sopir mereka sedang sakit. Si istri tidak berani menyetir sendiri karena di sana wanita dilarang mengemudikan mobil. Karena malas mengantar masuk pasar, teman ayah saya ini memilih untuk menunggu di mobil saja. Tak lama kemudian, datanglah para TKI yang bekerja sebagai sopir, menghampiri teman ayah saya itu. Karena mengira sesama sopir, mereka dengan enaknya bertanya-tanya: "Mas, sudah lama kerja di sini?" "*Sko kampung ngendi sampeyan, Mas*?" "Betah nggak, Mas?" "Mas, Mas, majikannya baik nggak?" "Kok bisa jalan-jalan, baik ya majikannya?" dan sebagainya.[48]

Seperti juga teka-teki sembilan-titik di atas, setiap peristiwa komunikasi yang Anda saksikan melewati persepsi Anda yang tertanam dalam berbagai konteks. Cara Anda menafsirkan konteks tersebut didasarkan pada pengharapan Anda mengenai peristiwa komunikasi tersebut. Bila Anda tidak kritis menggunakan seperangkat pengharapan dari suatu situasi ke situasi lainnya, Anda akan menemui kesulitan berkomunikasi.[49] Komunikasi jauh lebih rumit daripada sekadar membuat suatu bentuk tertentu

berdasarkan sejumlah titik tertentu. Bila dulu teman Anda sebelum menjadi pejabat begitu ramah pada Anda, apakah kini ia masih ramah? Ketika Anda dulu menyatakan kepada mantan pacar (suami) Anda bahwa Anda akan selalu setia dan mencintainya hingga kapan pun, bagaimana perasaan Anda bila suami Anda kini menjadi seorang penganggur, lumpuh, atau berniat kawin lagi? Bila anak Anda pernah berbohong pada Anda, apakah ia sekarang berbohong? Jawabannya tentu saja tidak sederhana, bukan? Karena para peserta komunikasi mengandalkan sistem nilai, dugaan, dan pengharapan yang berlainan.

Kerumitan komunikasi itu tampak misalnya dalam percakapan telepon berikut ini:

+ "Halo?"
- "Hei, kamu seperti sedikit grogi. Kamu baru bangun tidur, ya?"
+ "Nggak?"
- "Kok suaramu, aneh sih? Kamu kayak grogi, gitu. Tapi aku nelepon bukan untuk ngomongin suaramu. Dengarkan ya..."
+ "Siapa ini?"
- "Ayo! Sekarang aku tahu, kamu memang agak grogi. Kenapa sih? Suaramu lagi parau, ya? Atau karena sambungan telepon yang nggak bener nih?"
+ "Ini Jack?"
- "Jack? Jack sudah sebulan nggak nongol ke sini."
+ "Apa yang terjadi? Aku kayak orang bego deh kalau nggak kenal suara orang. Siapa ini sih?"
- "Aku tahu apa yang kamu maksudkan. Phyllis pernah bilang ia mau menelepon adiknya di kantornya, tapi adiknya itu nggak ada di tempat, cuma meninggalkan pesan agar menelepon balik."
+ "Siapa Phyllis?"
- "Aduh, Brenda. Kamu kan tahu Phyllis itu istriku"
+ "Brenda! Aku bukan Brenda!"
- "Anda bukan Brenda? Jadi di mana Brenda?"
+ "Siapa Anda?"
- "Saya Claude."
+ "Saya tidak kenal Claude dan saya bukan Brenda dan tidak ada orang bernama Brenda tinggal di sini dan ..."
- "Kalau begitu ini bukan 5327649?"
+ "Memang bukan!"
- "Baiklah. Wah, senang juga berbicara dengan Anda."[50]

## Persepsi bersifat evaluatif

Kebanyakan orang menjalani hari-hari mereka dengan perasaan bahwa apa yang mereka persepsi adalah nyata. Mereka pikir bahwa menerima pesan dan menafsirkannya sebagai proses yang alamiah. Hingga derajat tertentu asumsi itu benar. Akan tetapi terkadang alat-alat indra dan persepsi kita menipu kita sehingga kita juga ragu seberapa dekat persepsi kita dengan realitas yang sebenarnya.[51] Bila kawan Anda mengatakan pada Anda bahwa ia mempersepsi seseorang atau sesuatu "secara objektif," maka ia membodohi Anda. Tidak ada persepsi yang pernah objektif. Anda melakukan interpretasi berdasarkan pengalaman masa lalu dan kepentingan Anda. Persepsi adalah proses kognitif psikologis dalam diri Anda yang mencerminkan sikap, kepercayaan, nilai dan pengharapan untuk memaknai objek persepsi.

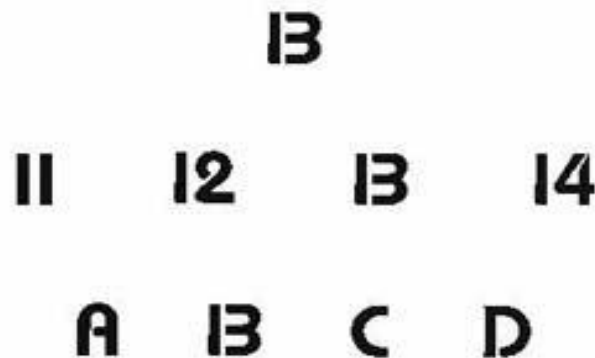
Dengan demikian, persepsi bersifat pribadi dan subjektif. Menggunakan kata-kata Andrea L. Rich, "Persepsi pada dasarnya mewakili keadaan fisik dan psikologis individu alih-alih menunjukkan karakteristik dan kualitas mutlak objek yang dipersepsi."[52] Dengan ungkapan Carl Rogers, "Individu bereaksi terhadap dunianya yang ia alami dan menafsirkannya dan dengan demikian dunia perseptual ini, bagi individu tersebut, adalah 'realitas'."[53] Menurut Rogers, kita tidak bereaksi terhadap realitas mutlak melainkan terhadap persepsi kita mengenai realitas tersebut. Kita hidup dengan peta perseptual yang tidak pernah merupakan realitas itu sendiri.[54] Steve Duck, seorang pakar hubungan manusia yang bereputasi internasional menyatakan bahwa realitas tidak dapat dipersepsi tanpa melalui suatu proses unik dan alasan sangat pribadi untuk bertindak dalam suatu hubungan sosial. Tidak seorang pun mempersepsi suatu objek tanpa mempersepsi seberapa "baik" atau "buruk" objek tersebut.[55] Senada dengan itu, Harry Helson mengatakan bahwa kita menilai rangsangan berdasarkan skala pribadi atau subjektif. Ketika kita menilai kemampuan bergaul (sosiabilitas) orang lain, kita menggunakan ukuran sosiabilitas orang-orang yang kita kenal untuk mencapai apa yang Helson sebut tingkat adaptasi (*adaptation level*). Orang-orang yang kualitas keramahan, kesopanan, dan keluwesannya di atas tingkat adaptasi ini kita nilai sebagai pandai bergaul; mereka yang perilakunya di bawah tingkat adaptasi ini, kita nilai sebagai kurang pergaulan.[56]

Dalam konteks komunikasi massa, tidak ada satu surat kabar, majalah, radio atau televisi pun yang objektif, independen, atau netral dalam melaporkan fakta dari kejadian melalui beritanya, karena mereka pun tidak hidup dalam vakum sosial dan vakum budaya. Berbagai kepentingan, termasuk kepentingan bisnis dan ekonomi, akan mempengaruhi pemberitaannya, sekecil apa pun pengaruh tersebut. Pada dasarnya bahasa (kata-kata) itu tidak netral. Di dalamnya ada muatan-muatan pribadi, kelompok, kultural, atau ideologis, meskipun bersifat samar. Karena itu, tidak ada berita yang objektif dalam pengertian murni atau mutlak. Berita merupakan (re)konstruksi pikiran wartawan (institusi pers) mengenai peristiwa atau pernyataan yang telah lewat. Pemberitaannya, terutama kalau tidak direkam atau dicek ulang, semata-mata berdasarkan perspektif kewartawanannya, yang bisa berbeda dengan perspektif seorang politikus, ilmuwan, pengusaha, atau orang awam mengenai hal yang sama. Wartawan, dan redaksi sebagai penjaga gerbang, akan memilih kata-kata tertentu untuk mensifati seseorang atau suatu peristiwa, namun pada saat itu mereka "tidak objektif" dengan meniadakan sifat-sifat lain yang sebenarnya juga melekat pada orang atau peristiwa tersebut. Walhasil, berita juga adalah "opini."[57] Itu sebabnya, mengapa koran-koran yang berlainan memberitakan peristiwa yang sama dengan cara yang berbeda, meskipun wartawan mereka masing-masing hadir pada peristiwa tersebut dan mewawancarai nara sumber yang sama pula. Bukan saja koran-koran itu menulis judul berita dan kepala berita yang berbeda, bahkan rincian berita yang berkenaan dengan angka pun terkadang berbeda pula.

### Persepsi bersifat kontekstual

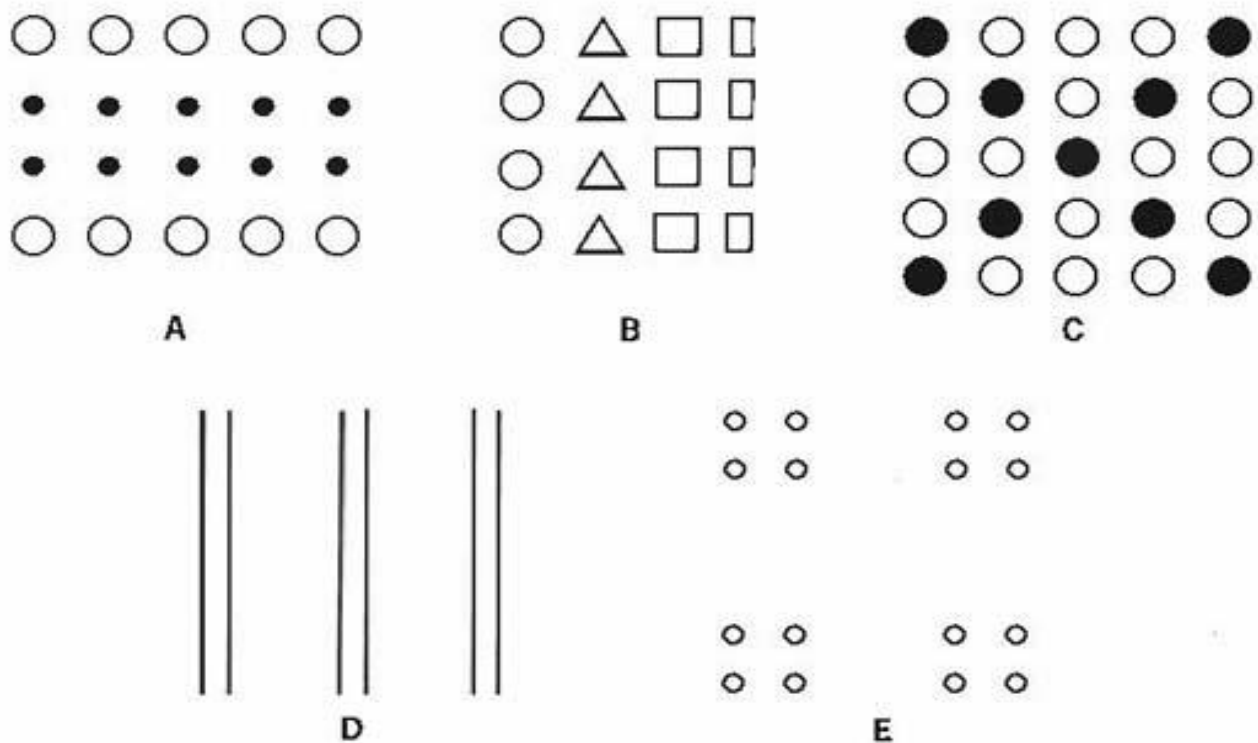
Rangsangan dari luar harus diorganisasikan. Dari semua pengaruh dalam persepsi kita, konteks merupakan salah satu pengaruh paling kuat. Ketika kita melihat seseorang, suatu objek atau suatu kejadian, konteks rangsangan sangat mempengaruhi struktur kognitif, pengharapan dan oleh karenanya juga persepsi kita. Sebagai contoh perhatikanlah Figur 5-7.

Bentuk paling atas tidak berubah. Yang berubah adalah konteksnya. Pada saat Anda pertama kali melihat bentuk itu, bentuk itu bersifat mendua, bisa sebagai huruf B dan bisa juga sebagai angka 13. Namun konteks yang melingkungi bentuk itu memung-

kinkan Anda memberikan makna terhadap bentuk itu. Anda cenderung memaknai bentuk pada baris kedua sebagai angka 13 dan pada baris ketiga sebagai huruf B. Oleh karena itu, seorang pemain basket yang tampak seperti raksasa di antara orang-orang yang punya tinggi badan rata-rata akan tampak normal juga di antara anggota-anggota timnya yang rata-rata berbadan tinggi. Bila prinsip ini diterapkan dalam komunikasi, maka tidak ada interpretasi atas suatu pesan, baik verbal ataupun nonverbal, dan tidak ada makna dari suatu hubungan yang dapat diperoleh tanpa menempatkannya dalam suatu konteks dan mengkonstruksi suatu pola interaksi. Ketiadaan pola berarti ketiadaan makna atau berarti kebingungan karena terlalu banyak makna. Interpretasi makna dalam konteksnya adalah faktor penting dalam memahami komunikasi dan hubungan sosial.

**FIGUR 5.7** Huruf B atau angka 13?

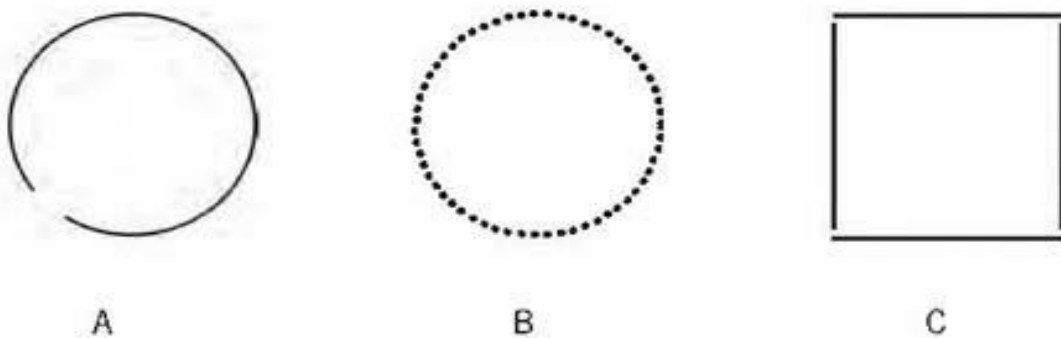
SUMBER: B. Aubrey Fisher dan Katherine L. Adams. *Interpersonal Communication: Pragmatics of Human Relationships*. New York: McGraw-Hill, 1994, hlm. 61.

Dalam mengorganisasikan objek, yakni meletakkannya dalam suatu konteks tertentu, kita menggunakan prinsip-prinsip berikut.

***Prinsip pertama:*** *Struktur objek atau kejadian berdasarkan prinsip kemiripan atau kedekatan dan kelengkapan*. Hingga kini para ahli tidak dapat menjawab mengapa kita melakukan pengorganisasian perseptual ini. Kecenderungan ini tampaknya bersifat bawaan. Secara lebih spesifik, kita cenderung mempersepsi rangsangan yang terpisah sebagai berhubungan sejauh rangsangan-rangsangan itu berdekatan satu sama lainnya, baik dekat secara fisik ataupun dalam urutan waktu, serta mirip dalam bentuk, ukuran, warna, atau atribut lainnya. Perhatikanlah pola-pola berikut ini.[58]

**FIGUR 5.8** Pola-pola persepsi berdasarkan prinsip kemiripan atau kedekatan
SUMBER: Rudolph F. Verderber. *Communicate!* Edisi ke-2. Belmont, California: Wadsworth, 1978, hlm. 27.

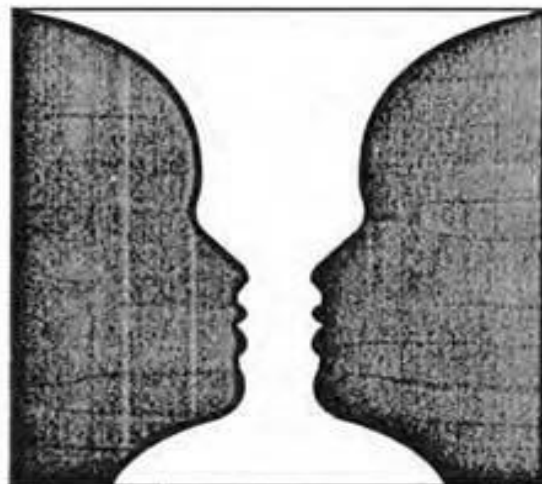
Lihatlah kelima pola dalam Figur 5-8. Dalam pola A, terdapat dua kelompok, yakni kelompok titik dan kelompok lingkaran karena titik berbeda dengan lingkaran. Selanjutnya, kita cenderung melihat empat kolom bentuk dalam pola B alih-alih melihat 16 bentuk. Anda juga mungkin mempersepsi huruf X yang dikelilingi lingkaran-lingkaran kecil dalam pola C. Jadi, ketika Anda melihat sekelompok orang, bergantung pada kerangka rujukan yang Anda gunakan. Anda dapat mengorganisasikan orang-orang itu berdasarkan jenis keláminnya, usianya, atau sukunya. Dalam pola D kita cenderung melihat tiga pasang garis yang sejajar ketimbang enam garis sejajar, sedangkan dalam pola E kita cenderung melihat empat set lingkaran ketimbang 16 lingkaran. Begitulah, ketika Anda melihat sejumlah mahasiswa sering bersama-sama, kita berpikir bahwa mereka mempunyai kesamaan. Prinsip yang sama berlaku bagi rangsangan pendengaran. Perhatikan dua kalimat, "Dosen itu berkata, 'Mahasiswa tersebut seorang idiot'." Dan "'Dosen itu', berkata mahasiswa

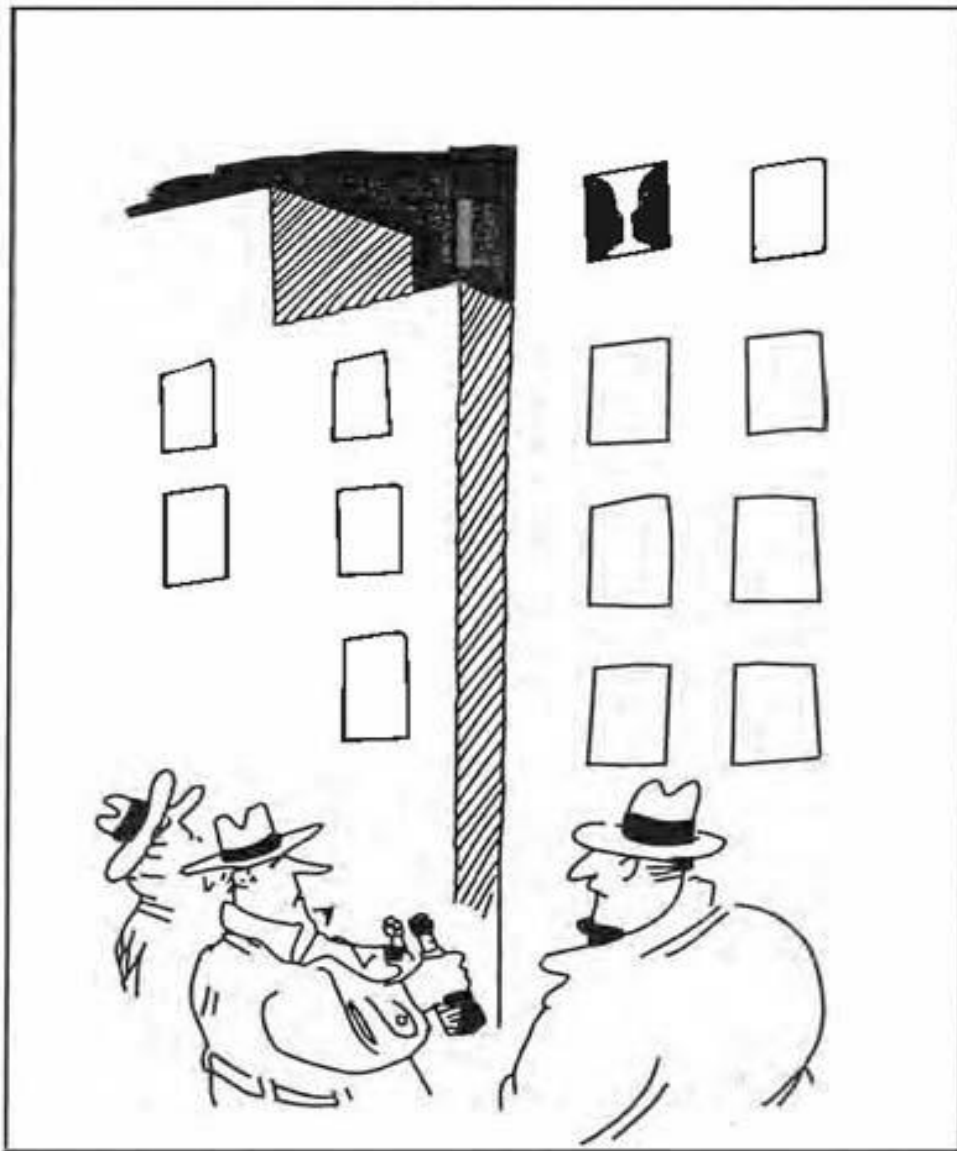
tersebut, 'seorang idiot'." Meskipun setiap kalimat mengandung bunyi yang sama, cara pembicara mengelompokkan suara itu—di mana ia berhenti dan memberi tekanan—memungkinkan kita memperoleh dua makna yang berbeda.[59]

Selain mengorganisasikan data berdasarkan kedekatan dan kemiripan, kita cenderung "mengisi kesenjangan" dan mempersepsi rangsangan atau pola yang tidak lengkap sebagai lengkap, seperti terlihat dalam Figur 5.9. Misalnya, kita akan mempersepsi gambar potongan lingkaran sebagai lingkaran penuh meskipun sebagian dari gambar itu tidak ada (gambar A). Juga kita akan mempersepsi serangkaian titik yang ditata dalam pola melingkar sebagai sebuah lingkaran (gambar B); dan kita akan mempersepsi gambar C sebagai suatu segiempat ketimbang sebagai empat garis yang terpisah.

**FIGUR 5.9** Bentuk lingkaran dan segiempat?

Maka, dalam konteks penerimaan pesan, kita cenderung melengkapi pesan yang tidak lengkap dengan bagian-bagian (dugaan-dugaan) yang terkesan logis untuk melengkapi pesan tersebut. Kecenderungan ini kuat sekali. Rasanya tidaklah mungkin bagi kita untuk tidak mempersepsi lingkungan fisik dan sosial kita dengan cara seperti ini.[60] Ini memperteguh prinsip persepsi terdahulu bahwa persepsi kita adalah dugaan.

***Prinsip kedua:*** *Kita cenderung mempersepsi suatu rangsangan atau kejadian yang terdiri dari objek dan latar (belakang)nya.* Misalnya, ketika Anda memperhatikan gambar dalam Figur 5-10, Anda tidak mempersepsinya sebagai suatu campuran acak antara tanda-

tanda hitam dan ruang yang putih. Alih-alih, Anda akan membagi gambar tersebut menjadi objek dan latarnya. Sepintas, Anda mungkin melihat gambar sebuah vas bunga berwarna putih dengan latar hitam. Akan tetapi, bila Anda fokuskan perhatian Anda pada bagian gambar berwarna hitam, Anda akan melihat dua kepala manusia yang berhadapan dengan latar putih. Kini persepsi Anda jadi berbeda, bukan? Ini menunjukkan bahwa lingkungan fisik dapat menyediakan begitu banyak rangsangan, namun pola yang kita persepsi dalam lingkungan tersebut merupakan "ciptaan" kita sendiri. Lagi, kecenderungan ini juga tampaknya merupakan bawaan. Artinya, orang yang sejak lahir buta namun tiba-tiba melihat berkat suatu operasi mata, juga mampu membedakan objek dengan latar tersebut.[61]

**FIGUR 5.10** Apakah yang Anda lihat? Vas bunga atau dua wajah manusia?
SUMBER: Kenneth K. Sereno dan Edward M. Bodaken. *Trans-Per Understanding Human Communication*. Boston: Houghton Mifflin, 1975, hlm. 26.

Pengorganisasian atas data yang dilihat seperti dalam Figur 5.10, boleh jadi menimbulkan komentar seseorang seperti dalam Figur 5.11 (yang tentu saja sekadar humor):

**FIGUR 5.11** "Kita pikir Dawson dan Debronski masih berbicara, tetapi mungkin itu sebuah vas bunga Yunani."

SUMBER: Em Griffin. *A First Look at Communication Theory*. New York: McGraw-Hill, 1991, hlm.135.

Perhatikan pula Figur 5-12? Bagaimanakah Anda melukiskan wanita dalam gambar itu, usianya, pakaiannya, dan apa yang mungkin ia pikirkan? Oleh karena setiap orang mengorganisasikan data secara berbeda, wanita yang Anda lihat pun mungkin berbeda. Tataplah gambar itu terus hingga Anda menemukan bahwa gambar itu dapat dipersepsi sebagai wanita muda atau wanita tua.

**FIGUR 5.12** Wanita muda atau wanita tua?
SUMBER: Rudolph F. Verderber. *Communicate!* Edisi ke-2. Belmont, California: Wadsworth, 1978, hlm. 27.

Dalam kehidupan sehari-hari pun kita biasa membuat pembedaan antara figur (fokus) dan latarnya, seperti ketika kita menyaksikan gedung pencakar langit dengan latar bangunan-bangunan kecil di sekitarnya, langit di belakang dan di atasnya; sebuah tempat pengeboran minyak di laut lepas dengan latar air dan langit; atau seorang penyanyi yang sedang beraksi di panggung dengan latar para pemain band yang mengiringinya. Pertunjukan yang melanggar prinsip ini, seperti acara hiburan di salah satu TV swasta yang sekaligus menampilkan penyanyi, para penari, dan para peragawati tanpa menonjolkan salah satu pihak, membuat pertunjukan itu tampak centang-perenang dan kurang menarik.

## PERSEPSI DAN BUDAYA

Faktor-faktor internal bukan saja mempengaruhi atensi sebagai salah satu aspek persepsi, tetapi juga mempengaruhi persepsi kita secara keseluruhan, terutama penafsiran atas suatu rangsangan. Agama, ideologi, tingkat intelektualitas, tingkat ekonomi, peker-

jaan, dan cita rasa sebagai faktor-faktor internal jelas mempengaruhi persepsi seseorang terhadap realitas. Dengan demikian, persepsi itu terikat oleh budaya (*culture-bound*). Bagaimana kita memaknai pesan, objek, atau lingkungan bergantung pada sistem nilai yang kita anut. Kelompok-kelompok budaya boleh jadi berbeda dalam mempersepsi kredibilitas. Buat orang Amerika, orang kredibel berbicara langsung dan lugas, sedangkan bagi orang Jepang orang kredibel itu pendiam, tidak langsung, dan lebih banyak mendengarkan daripada berbicara. Orang Amerika berpandangan bahwa menyatakan pendapat secara terbuka adalah hal yang baik, sedangkan orang Jepang berpendapat bahwa kegemaran berbicara adalah kedangkalan.[62]

Oleh karena persepsi berdasarkan budaya yang telah dipelajari, maka persepsi seseorang atas lingkungannya bersifat subjektif. Semakin besar perbedaan budaya antara dua orang semakin besar pula perbedaan persepsi mereka terhadap realitas. Dan oleh karena tidak ada dua orang yang mempunyai nilai-nilai budaya yang persis sama, maka tidak pernah ada dua orang yang mempunyai persepsi yang persis sama pula. Dalam konteks ini, sebenarnya budaya dapat dianggap sebagai pola persepsi dan perilaku yang dianut sekelompok orang.

Larry A. Samovar dan Richard E. Porter.[63] mengemukakan enam unsur budaya yang secara langsung mempengaruhi persepsi kita ketika berkomunikasi dengan orang dari budaya lain, yakni:

- Kepercayaan (*beliefs*), nilai (*values*), dan sikap (*attitudes*)
- Pandangan dunia (*worldview*)
- Organisasi sosial (*social organization*)
- Tabiat manusia (*human nature*)
- Orientasi kegiatan (*activity orientation*)
- Persepsi tentang diri dan orang lain (*perception of self and others*)

Meskipun keenam aspek tersebut dapat kita bahas secara sendiri-sendiri, aspek-aspek tersebut saling berkaitan. Kita dapat mengalami peristiwa yang sama, dan sepakat mengenai apa yang kita lihat secara fisik. Namun kita sering berbeda dalam memaknai peristiwa atau objek yang kita lihat. Berbagai orang dari berbagai budaya dapat setuju bahwa seseorang tertentu adalah perempuan, namun kemungkinan besar tidak sepakat apakah perempuan itu secara sosial, dan juga bagaimana bereaksi terhadap makhluk tersebut.

**Kepercayaan, nilai, dan sikap**

Seorang mahasiswa saya melaporkan bagaimana kepercayaan, nilai, dan sikap yang dianut suku Dani di Papua yang pernah ia kunjungi.

> Ternyata konsep mandi atau membersihkan diri dengan menyiramkan air ke tubuh dan membasuh dengan sabun tidak dikenal oleh suku Dani. Sungai merupakan tempat terhormat hanya untuk mengambil minum (mentah-mentah) bagi manusia dan hewan. Konsep membersihkan diri justru diwujudkan dengan melumuri seluruh badan dengan lemak babi. Semakin mengkilat kulit suku Dani karena memakai lemak babi, maka semakin baik. Tujuannya adalah untuk melindungi diri dari serangga dan hawa dingin (karena memang mereka tidak memakai pakaian dalam bentuk lain). Adalah menghina mereka bila sungai dipakai mandi, apalagi dengan sabun yang menghasilkan busa. Akan timbul perang panah dan tombak bila kita melakukannya di sungai mereka.[54]

Kepercayaan adalah anggapan subjektif bahwa suatu objek atau peristiwa punya ciri atau nilai tertentu, dengan atau tanpa bukti. Kepercayaan kita tidak terbatas, misalnya Tuhan itu Esa, Adam adalah manusia pertama di bumi, AIDS adalah penyakit berbahaya, atau kemampuan berbahasa Inggris itu penting untuk meniti karier. Sering kepercayaan sekelompok orang atau bangsa tidak masuk akal. Di Tibet, seperti dilukiskan film *Seven Years in Tibet* yang dibintangi Brad Pitt, orang sangat hati-hati menggali tanah untuk mendirikan bangunan agar tidak ada cacing yang terpotong atau mati, karena hewan-hewan kecil itu dianggap nenek moyang penduduk lokal.

Nilai adalah komponen evaluatif dari kepercayaan kita, mencakup: kegunaan, kebaikan, estetika, dan kepuasan. Jadi nilai bersifat normatif, memberitahu suatu anggota budaya mengenai apa yang baik dan buruk, benar dan salah, siapa yang harus dibela, apa yang harus diperjuangkan, apa yang mesti kita takuti, dan sebagainya. Orang yang sangat memuja harta atau jabatan dan menganggapnya sebagai hal terpenting dalam hidup akan mencarinya dengan segala cara, tidak peduli apakah halal atau haram, kalau perlu bahkan dengan menyingkirkan dan bahkan membunuh orang lain. Sebaliknya, orang yang menganggap bahwa ketenangan

hati adalah sumber kebahagiaan terpenting dalam hidupnya, akan berusaha untuk tidak mengotori hatinya dengan menyakiti orang lain atau melakukan korupsi.

Nilai biasanya bersumber dari isu filosofis yang lebih besar yang merupakan bagian dari lingkungan budaya, karena itu nilai bersifat stabil dan sulit berubah. Misalnya, berdasarkan pandangan mereka yang individualis, orang-orang Barat lebih mengagung-agungkan privasi daripada orang-orang Timur. Mereka juga lebih menghargai usia muda daripada usia tua. Menurut Vander Zanden, nilai-nilai utama yang dianut kebanyakan orang Amerika adalah materialisme, sukses, kerja dan aktivitas, kemajuan, rasionalitas, demokrasi, dan humanitarianisme. Sedangkan menurut Patai, nilai-nilai utama yang dianut kebanyakan orang Arab adalah keramahtamahan, kemurahhatian, keberanian, kehormatan, dan harga-diri.[65]

Jadi, orang-orang Amerika cenderung materialistik, menganggap bahwa ukuran sukses seseorang adalah seberapa banyak harta yang telah dikumpulkannya. Bagi mereka kepemilikan adalah bagian integral dari kehidupan. Peradaban Barat secara historis berdasarkan keinginan memiliki hal-hal yang nyata. Oleh karena itu alat produksi harus dimiliki oleh individu (swasta) ketimbang oleh pemerintah, sementara orang-orang yang hidup di Eropa Timur dan di Cina cenderung menganggap sarana produksi harus dimiliki negara atau masyarakat secara kolektif. Obsesi orang-orang Amerika untuk mengumpulkan materi juga tercermin pada pandangan mereka bahwa waktu begitu penting, seperti ditunjukkan salah satu pribahasa mereka: *Time is money*. Pribahasa ini bukan sekadar hiasan tetapi nyaris harfiah. Mereka harus dapat mengumpulkan uang sebanyak-banyaknya dalam tempo sesingkat-singkatnya.

Cerita rakyat, novel, cerpen, puisi, dan isi media massa hingga derajat tertentu mencerminkan nilai-nilai yang dianut masyarakatnya. Begitu pun pribahasa-pribahasa seperti berikut ini.[66]

- Ia yang berbicara tidak berpengetahuan dan ia yang berpengetahuan tidak berbicara (pribahasa Jepang yang menekankan nilai diam).
- Kawan setiap orang bukan kawan siapa-siapa (pribahasa Jerman yang melukiskan nilai memiliki sedikit teman akrab daripada banyak kenalan).

- Tiada sesuatu pun yang dilakukan dengan intelegensi dilakukan tanpa berbicara (pribahasa Yunani yang menekankan pentingnya bicara sebagai sarana komunikasi).
- Diberkahilah orang yang menemukan kebijaksanaan (pribahasa Yahudi yang menekankan pentingnya belajar dan pendidikan).
- Anak tidak bertuan (pribahasa suku Masaai yang mencerminkan bahwa semua anak adalah tanggung jawab bersama seluruh suku ketimbang tanggung jawab keluarganya masing-masing).
- Tong kosong nyaring bunyinya (pribahasa Indonesia yang menekankan pentingnya diam dan memandang orang yang berbicara terlalu banyak sebagai bodoh).
- Ayah memandu anak, dan suami memandu istri (pribahasa Cina yang menekankan posisi istri dalam masyarakat).

Marilah kita ambil contoh bagaimana pengaruh kepercayaan, nilai dan sikap atas persepsi manusia terhadap tanah. Bagi pengusaha (kapitalis), tanah adalah aset yang bernilai uang, yang dapat dikelola atau diperjualbelikan, sehingga mendatangkan keuntungan. Bagi sebagian anggota masyarakat di suatu desa, tanah mungkin bukan sekadar aset, namun juga sebagai kenang-kenangan masa kecil atau tanda cinta pada orangtua atau leluhur, sehingga boleh jadi mereka tidak mau menjualnya kepada orang lain dengan nilai berapa pun. Kebebalan pemerintah Orde Baru mengenai hal ini menjadikan mereka ngotot untuk membeli-paksa tanah-tanah yang dimiliki rakyat di berbagai pelosok di Indonesia, seperti di Cimacan, Kedung Ombo, dan Nipah (Madura), dengan dalih untuk pembangunan, padahal hidup para pemilik tanah itu malah lebih menderita setelah mereka menjual tanah mereka kepada pihak lain.

Sebagian komunitas menganggap tanah sebagai bagian dari agama atau kepercayaan mereka. Tanah Palestina misalnya dipersepsi bangsa Israel sebagai bagian dari iman Yahudi mereka, tepatnya sebagai milik pusaka (tanah yang dijanjikan Tuhan), sehingga hingga kapan pun, mereka berupaya untuk memperoleh tanah tersebut, sementara bagi bangsa Arab Muslim, tanah Palestina hanya diperuntukkan bagi orang-orang yang menaati perintah Tuhan (artinya harus memeluk Islam), sehingga tampaknya pertentangan antara bangsa Yahudi dan bangsa Palestina,

khususnya Arab Muslim, tidak akan pernah berakhir sampai hari kiamat pun.

Bagi penduduk Papua khususnya orangtua, tanah adalah pusat kehidupan spiritual, karena itu bersifat sakral. Penduduk yang mendiami wilayah Bintuni dan Windesi Kabupaten Manokwari meyakini Gunung Nabi sebagai tempat suci, tempat tinggal "sang pencipta." Suku Amungme di Papua mengatakan "*Te Aro Neweak I am O*" yang artinya "Alam adalah diriku." Aku adalah alam, aku adalah tanah. Sebagai manusia, mereka tidak pernah merasa terpisah dari alam sekitarnya. Mereka menganggap mereka berasal dari alam, dan mereka lahir dari tanah. Mereka menganggap tanah sebagai mama atau ibu kandung yang memberikan kehidupan kepada manusia, karena itu harus dihormati.[67] Berdasarkan kepercayaannya itu, tidaklah mengejutkan bila orang-orang Amungme di Tembagapura tidak betah —dan banyak yang menolak— dimukimkan oleh pemerintah di rumah-rumah lebih modern sejenis joglo di Timika, meskipun tempat tinggal baru itu disediakan cuma-cuma dan lebih baik kondisinya daripada *Honay*, rumah tradisional Papua, dan diajari hidup lebih modern, mengelola tambak ikan di halaman, dan memanfaatkan tanam-tanaman untuk kesehatan. Alasannya, konon, selain khawatir sakit akibat kehilangan kekebalan terhadap gigitan nyamuk di Timika, mereka juga tidak pernah merasa kekurangan bahan makanan.[68]

Persepsi suku Amungme di Papua terhadap tanah mirip dengan persepsi suku Aborigin di Australia. Pemerintah Australia berusaha memukimkan orang-orang Aborigin di tempat-tempat yang dianggap lebih "beradab," tetapi mereka tidak pernah kerasan. Rumah mereka adalah alam nan bebas, bumi sebagai lantainya dan langit sebagai atapnya. Dalam perjalanan darat dari Melbourne ke Darwin, pulang pergi, sejauh kurang lebih 8000 kilometer, beberapa waktu lalu, saya dan kawan-kawan menyaksikan bagaimana orang-orang Aborigin itu berkeliaran di alam bebas. Mereka konon hanya mandi setahun sekali, tidur dan buang air besar di mana saja sesuka mereka. Konon pula, secara tradisional mereka tidak mempunyai konsep kepemilikan (pribadi) terhadap lingkungan atau benda-benda seperti kita. Kita yang modern ini dapat memiliki rumah, tanah, mobil, dan sebagainya, tetapi mereka tampaknya terbebas dari konsep itu. Ada suatu cerita misalnya, bagaimana orang Aborigin yang mengendarai mobil

bagus tertawa-tawa saja setelah mobilnya menabrak dinding batu hingga rusak berat.

Menarik bahwa di Indonesia sertifikat tanah tidak selalu berlaku sebagai alat bukti sah untuk memiliki tanah. Di Papua sertifikat tanah yang dikeluarkan Badan Pertanahan Nasional (BPN) kerap diabaikan karena masyarakat di sana berpatokan pada tanah adat. Banyak pihak mengklaim tanah-tanah di Papua sebagai milik suku.[69]

Perbedaan persepsi akan memperkeruh masalah kepemilikan tanah yang tidak pasti itu seperti diilustrasikan berikut ini.

> Seorang pengusaha dari Jawa bernama Yanto membeli tanah perbukitan dari Yohan, putra asli Irian Jaya. Yanto bermaksud meratakan tanah itu dengan buldozer dan tanah perbukitan itu ia jual sebagai bahan urugan kepada pengusaha proyek pembangunan jalan. Beberapa waktu kemudian tanah perbukitan itu sudah rata dan Yanto bermaksud membangun perumahan di atasnya. Tetapi tiba-tiba Yohan yang punya tanah sebelum ia menjualnya kepada Yanto meminta lagi tanahnya, dengan alasan tanah tersebut sekarang miliknya kembali karena yang ia jual kepada Yanto dulu adalah bukitnya, tetapi sekarang bukit itu sudah habis. Maka Yanto pun tentu saja tidak menerima alasan tersebut. Akhirnya, terjadilah sengketa yang berkepanjangan. Persoalan ini dicoba diselesaikan dengan cara kekeluargaan oleh aparat daerah maupun kepolisian, namun tidak berhasil. Akhirnya kasus ini dibawa ke pengadilan negeri. Di sana Yanto dinyatakan kalah dan diperintahkan agar mengembalikan tanah yang sudah menjadi datar itu kepada Yohan. Kemudian Yanto kembali mempelajari surat perjanjian tersebut dan isinya: "Membeli tanah perbukitan dari Yohan sebesar Rp (.........) dibayar tunai."[70]

### Pandangan dunia

Pandangan dunia adalah orientasi budaya terhadap Tuhan, kehidupan, kematian, alam semesta, kebenaran, materi (kekayaan), dan isu-isu filosofis lainnya yang berkaitan dengan kehidupan.[71] Pandangan dunia mencakup agama dan ideologi. Berbagai agama dunia punya konsep ketuhanan dan kenabian yang berbeda. Ide-

ologi-ideologi berbeda juga punya konsep berbeda mengenai hubungan antarmanusia. Jelas, pandangan dunia merupakan unsur penting yang mempengaruhi persepsi seseorang ketika berkomunikasi dengan orang lain, khususnya yang berbeda budaya.

Islam punya pandangan bahwa manusia adalah khalifah, yakni wakil Tuhan di bumi; mereka berhak mengolah dan memanfaatkan alam, namun berdasarkan aturan-aturan yang telah ditetapkan-Nya. Akan tetapi dalam pandangan Barat, manusia adalah pusat atau pengendali alam, yang menguasai nasibnya sendiri. Mereka pada dasarnya menganut pemikiran Protagoras bahwa manusia adalah ukuran bagi segalanya, yang nilainya tidak terbeli dan menjadi sebab semua nilai lain. Barat berpendirian, oleh karena manusia menjadi pengendali alam, mereka harus membebaskan diri dari kekuatan-kekuatan luar, yakni melalui pengetahuan rasional. Mereka berusaha menyingkirkan takhayul. Misalnya, gempa bumi bukan disebabkan goncangan Poseidon, dan kilat bukan ledakan Dewa Zeus.[72] Pengetahuan diperoleh secara empiris, lewat penelitian dan pengamatan yang dianggap objektif, yakni dengan menggunakan ukuran-ukuran kuantitatif, sehingga bisa dilakukan dan diverifikasi setiap orang. Namun orang-orang Timur punya cara lain memperoleh pengetahuan. Mereka sangat menyandarkan diri pada intuisi. Mereka percaya bahwa pengetahuan sejati berasal dari dalam diri sendiri. Penganut Hindu percaya bahwa pengetahuan berasal dari meditasi berkepanjangan. Orang Budha percaya bahwa tujuan pengetahuan adalah realitas mutlak. Keduanya menganggap bahwa pengindraan tidak dapat diandalkan.[73]

Berbeda dengan pandangan Barat, menurut penduduk asli Amerika (suku Indian Cheyenne dan Navajo), mirip dengan pandangan suku Amungme atau suku Aborigin, manusia bersatu atau selaras dengan alam. Banyak budaya Timur, termasuk Cina, Jepang, dan sebagian besar suku di negeri kita di luar suku Amungme, secara tradisional juga menganut paham ini. Mereka berupaya menjaga harmoni dengan alam, dan tidak berpikiran untuk menguasai atau menaklukkannya. Keinginan untuk selaras dengan alam itu oleh bangsa Jepang diwujudkan, antara lain, lewat pemeliharaan taman-taman yang asri. Di negeri kita, kecenderungan itu diaktualisasikan terutama lewat banyak upacara untuk menghormati "dewa" atau "dewi' yang menguasai lautan, pegunungan, hutan, tanaman, dan sebagainya. Pada

gilirannya kecenderungan ini juga mereka terapkan dalam berhubungan dengan sesama manusia. Mereka berusaha untuk tidak menyinggung perasaan orang lain, dengan banyak berbasa-basi, berbicara tidak langsung (melalui pihak ketiga), dan bahkan berpura-pura. Akibatnya mereka tidak terbiasa mengelola konflik. Sekali mereka berselisih dengan tetangga, kerabat, atau kawan, perselisihan itu dapat berlarut-larut.

Tak terelakkan, pandangan dunia akan mewarnai persepsi kita atas realitas di sekeliling kita. Sebagai contoh, seorang peneliti menemukan bahwa anak-anak sekolah Amerika, ketika ditanya mengapa orang-orang Rusia menanam pohon sepanjang pinggir jalan, mereka menjawab bahwa pohon-pohon itu "menghalangi pandangan mata" dan "mempekerjakan para penghuni penjara." Anak-anak yang sama menunjukkan bahwa orang-orang Amerika menanam pohon-pohon di pinggir jalan sebagai peneduh.[74]

Pengalaman menunjukkan, seorang Muslim dan seorang Kristen sulit mencapai kesepakatan ketika mereka berbicara tentang konsep Tuhan. Masing-masing menganggap bahwa kepercayaannyalah yang benar, sedangkan kepercayaan lainnya salah. Perdebatan akan lebih panas lagi bila dilakukan oleh orang yang ber-Tuhan dengan orang yang tidak ber-Tuhan (ateis). Ilustrasi berikut menunjukkan bagaimana pandangan dunia ini mempengaruhi persepsi:

> Sejak sekitar enam bulan lalu, kakak saya yang bekerja di lembaga penelitian sebuah perguruan tinggi di Bandung, berhubungan secara rutin dengan seorang berkebangsaan Rusia melalui internet. Pria itu bernama Edward Denovich, seorang ahli teknik fisika, tinggal dan bekerja di wilayah Rusia yang dekat dengan kutub utara. Pada suatu hari Jum'at, di tengah suatu diskusi yang seru di antara para peneliti muda melalui internet, kakak saya meminta izin menutup *line* sementara waktu karena ia hendak melaksanakan salat Jum'at. Edward Denovich ternyata sangat heran bagaimana kakak saya mau meninggalkan suatu sesi diskusi yang sangat seru untuk salat, dengan risiko kehilangan topik yang sedang dibicarakan. Kakak saya berkata bahwa Tuhan-nya lebih penting daripada apa pun. Denovich bertanya apakah Tuhan kakak saya mengetahui apa yang sedang terjadi di dunia *cyber*. Setengah kebingungan kakak saya menjawab bahwa bila

mereka tahu apa yang terjadi di dunia *cyber*, mengapa Tuhan tidak. Ia bahkan tahu luar biasa, jauh lebih banyak. Setengah ragu, setengah kagum, Denovich bertanya apakah Tuhan kakak saya sekuat itu. Kakak saya terdiam. Berikutnya ia baru teringat bahwa Denovich masih sempat menerima doktrin komunis semasa kuliahnya, sehingga mungkin ia masih belum memahami konsep ketuhanan secara utuh.[75]

### Organisasi sosial

Organisasi sosial yang kita masuki, apakah formal atau informal, juga mempengaruhi kita dalam mempersepsi dunia dan kehidupan ini, yang pada gilirannya mempengaruhi perilaku kita. Perangkat aturan (meskipun tidak tertulis) yang ditetapkan keluarga kita mempengaruhi cara kita berkomunikasi, begitu pun perangkat aturan (tertulis ataupun tidak) yang ditetapkan pemerintah kita. Lembaga-lembaga lain di antara kedua lembaga itu yang mempengaruhi persepsi kita adalah lembaga pendidikan (sekolah, universitas), komunitas agama (dalam Islam terdapat Sunni, Syiah, Nahdlatul Ulama, Muhammadiyah, Persis, dan sebagainya dan dalam Kristen terdapat Katolik, Protestan, Advent, Pantekosta, Saksi Yehova, dan sebagainya), komunitas etnik (Batak, Bugis, Jawa, Minangkabau, Sunda, dan sebagainya), kelas sosial, dan partai politik.

Pemerintah, melalui aturan-aturannya, hingga derajat tertentu menetapkan norma komunikasi warganya, baik komunikasi langsung ataupun komunikasi bermedia, termasuk komunikasi massa. Setiap negara biasanya memiliki suatu sistem komunikasi tertentu. Di negara-negara Barat yang umumnya menganut sistem komunikasi libertarian, orang-orang berkomunikasi lebih bebas. Media massa, bahkan individu, bisa menyebut presiden atau perdana menteri "tolol" bila ia punya data yang menunjukkan ketololannya, tanpa takut dihukum. Pun media massa di sana lebih bebas menyiarkan pornografi. Misalnya di Amsterdam, Belanda, banyak toko suvenir secara terbuka menjual gambar wanita telanjang. Sementara itu, di negara-negara otoriter media massa masih dikendalikan pemerintah. Orang tidak bebas menyiarkan informasi kepada masyarakat luas. Penulisan sejarah pun bahkan harus disetujui oleh pemerintah yang sah saat itu.

Sebagai anggota kelompok, peran kita dalam kelompok tersebut, apakah sebagai pemimpin atau anggota biasa, norma-norma kelompok yang kita anut, dan reputasi kelompok tersebut, mempengaruhi persepsi kita terhadap kelompok lain dan komunikasi kita dengan mereka. Bahkan orang yang belajar di suatu lembaga pendidikan (sekolah atau universitas) ternama pun sadar-diri bahwa mereka berstatus lebih tinggi ketika berhadapan dengan pelajar atau mahasiswa asal lembaga pendidikan lain yang berkelas biasa-biasa saja.

Keanggotaan kita dalam partai politik juga mempengaruhi kita dalam memandang realitas kemasyarakatan, bahkan realitas kenegaraan. Misi partai mempengaruhi cara kita bergaul dan topik-topik yang kita bicarakan. Orang-orang PDI-Perjuangan cenderung memiliki hubungan dengan segala lapisan masyarakat, terutama dengan kelas bawah, sementara orang-orang Partai Amanat Nasional (PAN) atau Partai Keadilan Sejahtera (PKS) cenderung bergaul dengan orang-orang dari kelas menengah dan berpendidikan, termasuk mahasiswa. Anggota atau simpatisan Partai Kebangkitan Bangsa (PKB) berhubungan banyak dengan kalangan pesantren. Loyalitas terhadap partai politik dapat sedemikian kuat, terkadang membabi buta, sehingga tidak jarang menimbulkan konflik di antara orang-orang yang berbeda partai politik tersebut.

Berikut adalah perselisihan hipotetis antara suami dan istri yang berbeda partai politik dengan melibatkan simbol-simbol partai.

> Seorang pria anggota PDI-Perjuangan yang baru pulang kerja malam hari merasa kecewa ketika ia mengetahui bahwa istrinya yang simpatisan Partai Bulan Bintang (PBB) ternyata tidak menyediakan hidangan makan malam di atas meja seperti biasanya. Ia menyangka istrinya masih marah karena tadi pagi mereka berdebat sengit mengenai partai politik mana yang paling baik. "Mengapa kamu tidak memasak? Aku lapar nih," ujar sang suami. Dengan ketus istrinya menjawab, "Sana pergi aja ke lapangan. Makan rumput. Situ kan Banteng." Suaminya dongkol. Ia berpikir keras, bagaimana membalas perkataan istrinya. Tak lama kemudian, tiba-tiba ia mematikan semua lampu listrik di rumahnya yang semula terang benderang. Istrinya kaget dan bertanya, "Mengapa kamu mematikan lampu?" Dengan ketus pula si suami menjawab, "Sana

pergi keluar. Situ kan bulan bintang." Kebetulan malam itu memang cerah, dan diterangi bulan dan bintang-bintang.

Keanggotaan dalam kelas sosial juga mempengaruhi komunikasi kita. Kelas atas cenderung bergaul dengan kelas atas lagi, sedangkan kelas bawah cenderung bergaul dengan kelas bawah pula. Persepsi mereka terhadap realitas akan berbeda juga. Berdasarkan penelitian, ditemukan misalnya bahwa anak-anak dari keluarga miskin cenderung melebih-lebihkan ukuran koin daripada anak-anak dari keluarga kaya ketika mereka diminta mengukur benda itu.[76] Hampir dapat dipastikan bahwa penilaian orang miskin terhadap sejumlah uang (misalnya Rp1.000.000), sebuah rumah di real estate, atau sebuah sedan, lebih tinggi daripada penilaian orang kaya.

**Tabiat manusia**

Pandangan kita tentang siapa kita, bagaimana sifat atau watak kita, juga mempengaruhi cara kita mempersepsi lingkungan fisik dan sosial kita. Kaum Muslim misalnya, berpandangan bahwa manusia adalah makhluk yang paling mulia dibandingkan dengan makhluk-makhluk lainnya seperti malaikat, jin, hewan dan tumbuh-tumbuhan, karena mereka diberkahi akal. Namun kemuliaan itu hanya dapat diperoleh bila mereka beriman dan beramal saleh (mempergunakan akalnya dengan cara yang benar) (Qur'an, Surat At-Tin). Mereka adalah makhluk yang paling rendah (lebih buruk daripada hewan) bila mereka hanya memperturutkan hawa nafsu mereka. Sementara kaum Muslim berpendapat bahwa manusia lahir dalam keadaan suci bersih, golongan Kristen percaya bahwa manusia mewarisi dosa Adam dan Hawa. Sebagian kelompok lagi punya pendapat yang berbeda. Misalnya ada golongan yang berpendapat bahwa manusia pada dasarnya baik, atau pada dasarnya jahat. Kelompok-kelompok manusia itu punya teori yang berbeda-beda mengenai apa yang membuat manusia punya watak tertentu. Pandangan manusia mengenai hal ini jelas mempengaruhi persepsi mereka, dari pandangan yang primitif-irasional (misalnya ada kekuatan di luar diri manusia yang mengendalikan banyak pikiran mereka seperti yang dipercayai suku Masaai), ilmiah (teori psikoanalisis Freud

tentang *Ego, Id*, dan *Superego* atau teori Interaksi Simbolik dari George Herbert Mead tentang *I* dan *Me*) hingga yang religius (misalnya konsep Islam tentang *nafsu mutmainnah*, *nafsu lawwamah*, dan *nafsu amarah*).

Orientasi manusia mengenai hubungan manusia dengan alam juga mempengaruhi persepsi mereka dalam memperlakukan alam. Mereka yang memandang manusia sebagai penguasa alam dan penakluk alam akan memanfaatkan alam demi kesejahteraan mereka, misalnya dengan membangun dam untuk pengairan (meskipun mereka sering kebablasan, mengeksploitasi alam untuk memperoleh keuntungan materi, hingga alam rusak) dan membuat obat-obatan untuk menyembuhkan penyakit. Sedangkan mereka yang percaya bahwa manusia adalah bagian dari alam atau bersatu dengan alam, akan berusaha bertindak selaras dengan alam, memanfaatkan alam, namun berupaya pula memeliharanya agar tidak rusak atau punah.

### Orientasi kegiatan

Aspek lain yang mempengaruhi persepsi kita adalah pandangan kita tentang aktivitas. Orientasi ini paling baik dianggap sebagai suatu rentang: dari *Being* (siapa seseorang) hingga *Doing* (apa yang dilakukan seseorang). Dalam suatu budaya mungkin terdapat dua kecenderungan ini, namun salah satu biasanya dominan.

Dalam budaya-budaya tertentu, di Timur khususnya, siapa seseorang itu (raja, anak presiden, pejabat, keturunan ningrat, bergelar) lebih penting daripada apa yang dilakukannya. Sedangkan di Barat, justru apa yang sedang atau telah dilakukan seseorang (prestasinya) jauh lebih penting daripada siapa dia. Orang Amerika tidak akan memandang bahwa seorang warga Amerika lainnya punya hak istimewa atau lebih daripada yang lain karena ia anak presiden Amerika, atau anak seorang menteri Amerika. Ia tetap dihukum kalau terlibat kejahatan, dan tidak bisa memperoleh tender istimewa karena kedudukannya sebagai anak pejabat tinggi. Bandingkan hal ini dengan kondisi di dunia Timur, khususnya di negara kita. Pada zaman Orde Baru, anak-anak presiden bisa lebih berkuasa daripada para menteri. Gelar akademik dianggap begitu penting, sehingga banyak orang bersedia membeli gelar MBA, doktor bahkan profesor, dengan

harga jutaan rupiah, dari lembaga-lembaga penjual gelar yang bekerja sama dengan lembaga asing. Sebagian pembeli gelar itu adalah pejabat pemerintah, perwira TNI/Polri, dan pengusaha besar. Seorang Amerika akan merasa tak berarti bila ia belum menghasilkan karya ilmiah apa-apa (selain disertasinya), sekalipun ia bergelar doktor. Di negara kita, sejumlah pejabat tinggi Orde Baru pun menjadi profesor (entah itu hasil lobi mereka dengan universitas tertentu atau karena kedekatan mereka dengan pimpinan universitas sehingga universitas tersebut mengangkat mereka sebagai guru besar), meskipun mereka bukan pengajar tetap di universitas, bukan pula peneliti, dan belum pernah menulis satu buku ilmiah pun. Belakangan beberapa orang malah ketahuan melakukan plagiat dalam menulis disertasi untuk memperoleh gelar doktor dan memasukkan karya ilmiah orang lain sebagai kum untuk kenaikan jabatan akademik dan pangkat kepegawaiannya, termasuk untuk memperoleh gelar profesor.

### Persepsi tentang diri dan orang lain

Masyarakat Timur pada umumnya adalah masyarakat kolektivis. Dalam budaya kolektivis, diri (*self*) tidak bersifat unik atau otonom, melainkan lebur dalam kelompok (keluarga, klan, kelompok kerja, suku, bangsa, dan sebagainya), sementara diri dalam budaya individualis (Barat) bersifat otonom. Akan tetapi suatu budaya sebenarnya dapat saja memiliki kecenderungan individualis dan kolektivis, hanya saja, seperti orientasi kegiatan, salah satu biasanya lebih menonjol.

Dalam masyarakat kolektivis, individu terikat oleh lebih sedikit kelompok, namun keterikatan pada kelompok lebih kuat dan lebih lama. Selain itu hubungan antarindividu dalam kelompok bersifat total, sekaligus di lingkungan domestik dan di ruang publik. Konsekuensinya, perilaku individu sangat dipengaruhi kelompoknya. Individu tidak dianjurkan untuk menonjol sendiri. Keberhasilan individu adalah keberhasilan kelompok dan kegagalan individu juga adalah kegagalan kelompok. Oleh karena identifikasi yang kuat dengan kelompok, manusia kolektivis sangat peduli dengan peristiwa-peristiwa yang menyangkut kelompoknya. Gosip pun tumbuh subur. Seseorang bisa tersinggung berat hanya karena tidak diundang anggota lainnya dalam kelompok untuk menghadiri pernikahan

anaknya. Pada hari-hari istimewa, seperti lebaran, seseorang bisa sakit hati karena anak atau keponakannya tidak datang berkunjung.

Berbeda dengan manusia individualis yang hanya merasa wajib membantu keluarga langsungnya, dalam masyarakat kolektivis orang merasa wajib membantu keluarga luas, kerabat jauh, bahkan teman sekampung, dengan mencarikan pekerjaan, meskipun pekerjaan itu tidak sesuai dengan keahliannya. Dalam masyarakat kolektivis tidaklah diterima bila seorang anggota keluarga kaya raya sementara anggota lainnya kekurangan. Maka si kaya merasa wajib membantu si miskin dengan memberinya perhatian, waktu, uang dan pekerjaan yang dapat mendatangkan penghasilan.[77] Celakanya, ini dianggap sah-sah saja, karena pemenuhan atas kebutuhan kelompoknya memberi mereka kepuasan. Dus, masyarakat kolektivis tidak bisa memisahkan secara tegas antara hubungan kekerabatan dengan hubungan bisnis.

Salah satu bangsa yang paling kolektivis adalah Jepang, lebih kolektivis daripada bangsa kita. Begitu tinggi semangat kolektivisnya, sehingga mereka lebih lazim menggunakan nama keluarga daripada nama pertamanya sendiri. Semangat itu tampak juga di lingkungan kerja mereka. Tidak ada orang yang berani menonjolkan diri sendiri. Penghargaan atau bonus diberikan kepada kelompok, bukan kepada individu. Mereka akan mengambil keputusan berdasarkan konsensus. Diperlukan kesabaran ekstra untuk berunding dengan mereka dan menandatangani kesepakatan bisnis, karena tim perunding Jepang harus berkonsultasi dulu dengan atasan mereka. Sikap mereka tampak bertele-tele dan berseberangan dengan pebisnis Amerika yang ingin memperoleh keputusan secepat mungkin. Perusahaan-perusahaan Jepang mengharapkan manajer-manajer mereka untuk mengikuti proses pengambilan keputusan yang sama di manapun mereka bertugas: Tokyo, Jakarta, London, Sydney, atau Los Angeles.

Bangsa-bangsa lainnya yang kolektivis, meskipun dengan kadar yang berlainan adalah Cina, Indonesia, Malaysia, India, Pakistan, Italia, Kenya, Spanyol, dan Amerika Latin. Semangat kolektivis mereka ini antara lain diaktualisasikan dalam berbagai fenomena sosial, misalnya keluarga besar (*extended family*) yang terdiri dari tiga generasi dalam satu rumah; prinsip dalam perkawinan: bahwa perkawinan bukan saja antara dua individu, namun juga antara dua keluarga; dan urbanisasi atau migrasi berantai (dengan mengajak kerabat dan kawan-kawan). Migrasi

berantai ini misalnya dilakukan orang-orang Minangkabau asal Sulit Air di Sumatera Barat ke berbagai negara, antara lain Amerika Serikat, Australia, dan Malaysia. Di negeri rantau mereka membentuk komunitas-komunitas etnik dan masih membantu pembangunan kampung halaman mereka dengan mengirimkan uang secara berkala. Masyarakat kolektivis senang saling mengunjungi dan berkumpul bersama. Di negara kita, nilai ini tercermin dalam konsep *gotong royong* dan *musyawarah*, yang dalam budaya Jawa khususnya dalam pribahasa *Mangan ora mangan asal kumpul,* dan dalam budaya Sunda: *Bongkok ngaronjok bengkung ngariung*. Juga di dalam komunitas etnik lainnya, misalnya dalam konsep *Pella Gandong* di Maluku dan konsep *Rumah Betang* pada masyarakat Dayak (keduanya merupakan kearifan tradisional untuk bersatu dan menyelesaikan konflik). Konsep *Mapalus* pada masyarakat Minahasa di Sulawesi Utara, konsep *Palose* di pulau Sangihe, dan konsep *Belale* pada masyarakat Dayak Kanayatn, Kalimantan Barat, masing-masing merujuk kepada aktivitas gotong-royong.

Oleh karena masyarakat kolektivis mempunyai konsep yang berbeda tentang diri dan hubungannya dengan orang lain, mereka menemui kesulitan dalam berkomunikasi dengan orang dari budaya individualis. Mereka mengharapkan hubungan persahabatan yang langgeng, sementara manusia individualis tidak terbiasa demikian. Dalam pandangan orang individualis, mereka tampak kekanak-kanakan dan serba bergantung ketika bergaul dengan orang individualis yang merasa mandiri. Seorang mahasiswa kolektivis yang membereskan meja belajar temannya yang individualis boleh jadi justru akan membuat mahasiswa individualis berang, alih-alih berterima kasih, karena urusan merapikan mejanya itu adalah urusan dan tanggung jawabnya, bukan urusan dan tanggung jawab mahasiswa kolektivis.

Kontras dengan orang kolektivis, orang individualis kurang terikat pada kelompoknya, termasuk keluarga luasnya. Manusia individualis lebih terlibat dalam hubungan horisontal daripada hubungan vertikal. Mereka lebih membanggakan prestasi pribadi daripada askripsi, seperti jenis kelamin, usia, nama keluarga, dan sebagainya.[78] Hubungan di antara sesama mereka sendiri tampak lebih dangkal dibandingkan dengan hubungan antara orang-orang kolektivis, juga lebih kalkulatif. Hubungan akan bertahan lama sejauh menguntungkan mereka secara material. Tidaklah menge-

jutkan bahwa sepasang kekasih membayar makanan mereka masing-masing di suatu kafetaria. Saya punya pengalaman unik. Pertengahan dekade 1980-an ketika tugas belajar di Amerika Serikat, saya pernah diajak nonton film oleh seorang teman dekat. Namanya Peter. Seusai acara itu, ketika mengantar saya pulang dengan mobil, ia menagih uang untuk membeli karcis bioskop, dan juga meminta uang bensin. "Benar-benar keterlaluan," pikir saya waktu itu. Beberapa waktu kemudian, ketika keluarga Peter mengajak saya menonton film lainnya, saya terheran-heran melihat sang ayah dan kedua anak lelakinya membayar karcis mereka sendiri-sendiri. Belakangan saya baru mengerti. Ini memang dunia individualis.

Dalam bepergian ke luar negeri, seperti berwisata, orang-orang kolektivis cenderung membentuk kelompok-kelompok, sedangkan orang-orang individualis secara individu. Kegemaran berkelompok ini membuat mereka sulit beradaptasi dengan lingkungan yang individualis. Seperti diduga Dr. Ide Anak Agung Gde Agung, mantan Duta Besar Indonesia di Austria, hal ini merupakan satu faktor yang menyebabkan lemahnya para diplomat Indonesia di luar negeri. Mereka kurang mampu berbahasa asing dan kurang pandai bergaul dengan orang asing.[79] Berdasarkan pengamatan, kebanyakan istri karyasiswa Indonesia yang belajar di Australia pun, setelah beberapa tahun, malah "lebih lancar berbahasa daerah" (Sunda atau Jawa), karena mereka lebih sering berkumpul dengan orang-orang setanah air daripada dengan warga pribumi.

Pengamatan saya atas interaksi antara para pemukim (*permanent residents*) Indonesia dan warga pribumi di Melbourne, Australia, menunjukkan bahwa sementara hubungan orang-orang Indonesia (yang kolektivis) dengan sesamanya dalam segala situasi bersifat primer dan intim dalam arti semua status teridentifikasi dan ditanggapi, hubungan mereka dengan warga pribumi (yang individualis), baik di lingkungan tetangga ataupun di tempat kerja, bersifat dangkal. Pribadi-pribadi yang terlibat dalam pergaulan tidak sepenuhnya diketahui, melainkan hanya sebagian aspek kepribadian yang relevan dengan situasi yang bersangkutan. Dari 25 pemukim Indonesia yang saya wawancarai, kebanyakan menganggap warga pribumi sebagai kenalan, bukan sebagai kawan. Interaksi mereka dengan orang-orang Australia terbatas dan sering didasarkan atas informasi terbatas dan atas stereotip-stereotip tentang warga pribumi tersebut.[80]

## KEKELIRUAN DAN KEGAGALAN PERSEPSI

Persepsi kita sering tidak cermat. Salah satu penyebabnya adalah asumsi atau pengharapan kita. Kita mempersepsi sesuatu atau seseorang sesuai dengan pengharapan kita. Beberapa bentuk kekeliruan dan kegagalan persepsi tersebut adalah sebagai berikut.

### Kesalahan atribusi

Atribusi adalah proses internal dalam diri kita untuk memahami penyebab perilaku orang lain. Dalam usaha mengetahui orang lain, kita menggunakan beberapa sumber informasi. Misalnya, kita mengamati penampilan fisik mereka. Faktor seperti usia, gaya pakaian, dan daya tarik dapat memberikan isyarat mengenai sifat-sifat utama mereka. Kita dapat menduga sifat-sifat pria setengah baya yang berambut gondrong dan sebelah telinganya beranting, seorang wanita yang gemar mengenakan rok mini, atau seorang eksekutif yang sering mengenakan jas dan dasi. Namun dugaan kita tidak selalu benar mengenai sifat-sifat mereka. Saya mengenal K.H. Fauzi Ahmad yang tinggal di Cipanas, seorang pria ahli masjid dan pendakwah yang berambut gondrong, yang begitu rendah hati, dan menyantuni banyak orang miskin. Seorang pemukim asal Indonesia di Melbourne pernah *kecele* ketika ia melihat seorang pria muda asal Malaysia yang datang ke Universitas Monash untuk melakukan penelitian selama tiga bulan. Karena penampilannya yang bersahaja—baju ala Muslim dan tutup kepala— teman saya itu menyangka bahwa pria Malaysia itu berpendidikan biasa saja. Maka Ali, teman saya itu bertanya kepadanya kalau-kalau ia akan melakukan studi S2 di Monash. Ia bilang ia sudah memperoleh gelar S2 itu. Dan ketika Ali bertanya lagi kalau-kalau ia mau melanjutkan studi ke program doktor di Monash, ternyata ia juga sudah memperoleh gelar doktor: di Inggris, dan dalam usia di bawah 30 tahun lagi. Sebaliknya, di negara kita suatu keluarga pernah terkesan pada lelaki berpakaian necis yang baru diperkenalkan oleh putri mereka. Tidak lama kemudian orangtua si gadis menikahkan pria itu dengan anak mereka. Beberapa hari kemudian datanglah polisi untuk menangkap sang pria yang ternyata adalah seorang penjahat.

Sering juga kita menjadikan perilaku orang sebagai sumber informasi mengenai sifat-sifat mereka. Kita mengamati perilaku

luar mereka, dan kemudian menduga sifat, motif, atau tujuan mereka berdasarkan perilaku tersebut. Akan tetapi, cara ini juga tidak selalu membawa hasil. Orang bisa saja sengaja menyesatkan kita. Mereka berusaha menyembunyikan sifat-sifat asli mereka di hadapan kita. Lagi pula perilaku mereka boleh jadi karena pengaruh eksternal, bukan perilaku yang sifatnya konsisten. Orang yang tampak rajin bekerja boleh jadi bukan karena sifatnya yang rajin, melainkan karena selalu diawasi atasannya.[81] Kita akan lebih yakin akan sifat seseorang bila sifat itu teruji oleh waktu dan situasi. Seseorang akan kita yakini sebagai rajin, bila memang ia tetap rajin bekerja dari waktu ke waktu, dan dalam segala situasi, tak peduli apakah atasan mengawasinya atau tidak.

Kesalahan atribusi bisa terjadi ketika kita salah menaksir makna pesan atau maksud perilaku si pembicara. Andaikan seseorang menguap, misalnya, apakah ia bosan, ngantuk, capek, *cuek*, atau khawatir. Ketika seseorang tersenyum, apakah ia ramah, menggoda, menyindir atau sinis. Perbedaan budaya semakin mempersulit kita untuk menaksir maksud seseorang. Sebagai ilustrasi, seorang pria Indonesia yang bermaksud ramah pada seorang pribumi di negeri Paman Sam malah disalahtafsirkan sebagai sikap usil, seperti pengalaman berikut:

> Ketika bingung mencari bus ke suatu jurusan di halte, saya bertanya kepada seorang Afro-Amerika. Setelah ia menjelaskan dengan singkat, kami pun duduk berdampingan. Untuk berbasa-basi, setelah diam beberapa saat, saya mencoba bertanya, "Anda mau ke mana?" Dengan wajah masam, ia balik bertanya, "Memangnya kenapa? Anda seorang polisi?" Saya terkejut sekali. Sadarlah saya, bahwa saya mengganggu *privacy* seseorang.[82]

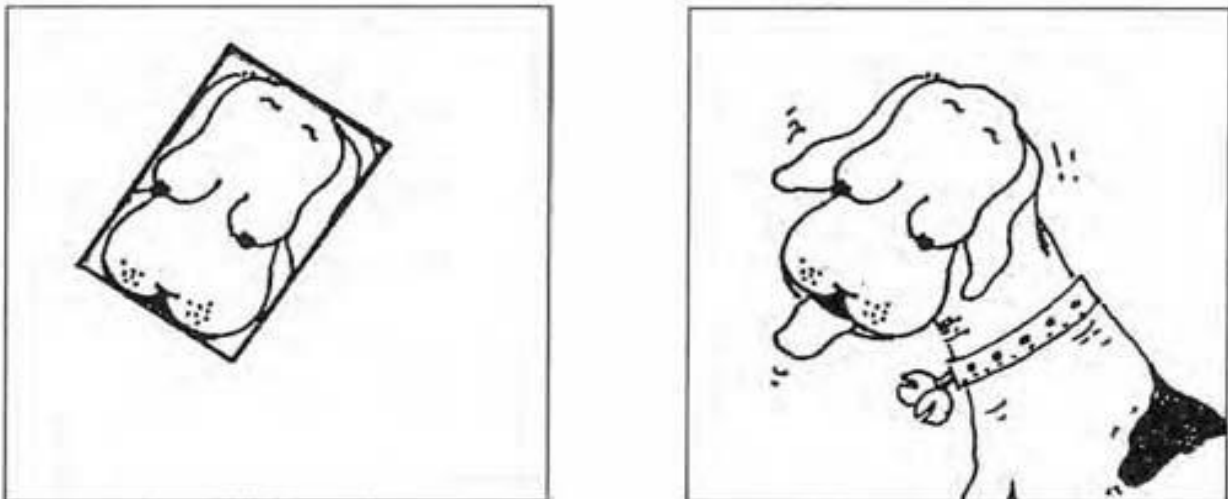
Atribusi kita juga keliru bila kita menyangka bahwa perilaku seseorang disebabkan oleh faktor internal, padahal justru faktor eksternal-lah yang menyebabkannya, atau sebaliknya kita menduga faktor eksternal yang menggerakkan seseorang, padahal faktor internal-lah yang membangkitkan perilakunya. Sebagai contoh, kita melihat sebagian selebritis atau istri pejabat di negeri kita begitu dermawan, misalnya menyantuni anak-anak yatim piatu di panti asuhan, padahal sebenarnya mereka bermaksud memperoleh pujian dan agar kedermawanan mereka disebarluaskan oleh media massa.

Perilaku yang khas dan konsisten biasanya dibangkitkan oleh faktor internal, misalnya kepribadiannya (sifat rajin, keinginan untuk selalu menyenangkan orang lain, ambisi untuk maju) atau keahliannya. Namun bila perilaku seseorang itu kurang konsisten, kemungkinan besar perilakunya itu digerakkan oleh faktor eksternal, misalnya gaji yang tinggi, bonus, keinginan untuk diperhatikan atau dipuji, dan sebagainya. Dalam banyak kasus, perilaku orang didorong oleh faktor internal dan faktor eksternal sekaligus. Dari perspektif kita sendiri, kita cenderung mempersepsi perilaku orang lain, terutama perilaku negatif, berdasarkan sifat-sifat mereka sendiri (faktor internal), sementara mempersepsi perilaku kita berdasarkan faktor-faktor situasional (eksternal). Oleh karena itu tidak mengherankan, bila kita melihat orang gagal dalam ujian, itu karena mereka bodoh atau malas, sementara kalau kita gagal ujian, kita mencari-cari alasan: karena penguji sentimen, karena kita kurang sehat (sehingga kurang konsentrasi), dan sebagainya.

Salah satu sumber kesalahan atribusi lainnya adalah pesan yang dipersepsi tidak utuh atau tidak lengkap, sehingga kita berusaha menafsirkan pesan tersebut dengan menafsirkan sendiri kekurangannya, atau mengisi kesenjangan dan mempersepsi rangsangan atau pola yang tidak lengkap itu sebagai lengkap. Ini misalnya dilakukan seorang ibu guru di sebuah SLTP sekitar tahun 1983, seperti yang dituturkan seorang mantan siswa sekolah tersebut.

> Ketika itu kelas saya, IIIB, terkenal akan kenakalannya, terlebih-lebih anak bernama Sunjaya yang sehari-hari dipanggil "Sun." Pada saat jam pelajaran terakhir, gurunya tidak bisa hadir mengajar. Kekosongan itulah yang menyebabkan kelas menjadi gaduh, terutama oleh tingkah-polah si Sunjaya. Kebetulan saat itu lewat seorang guru baru yang cukup cantik bernama Ibu NG. Melihat kelas IIIB gaduh, Ibu NG memasuki kelas dan bertanya dengan bahasa Jawa, "*Sopo sing gawe rame, yo?*" ("Siapa yang membuat gaduh, ya?"). Kontan anak-anak menjawab, "Sun, Bu,....Sun, Bu." Mendengar jawaban tadi, Ibu NG mengulangi pertanyaannya dengan lebih keras, "*Sopo sing gawe rame yo?*" Sekali lagi teman-teman menjawab, "Sun, Bu....Sun, Bu." Mendengar jawaban yang kedua kali ini Ibu NG langsung lari ke kantor kepala sekolah dan sambil menangis melaporkan bahwa anak-anak kelas IIIB telah berbuat kurang

ajar, masak ditanya baik-baik, kok malah malah ingin "nge-Sun" (mencium) gurunya. Mendapat laporan Ibu NG, kepala sekolah pergi ke kelas untuk menanyakan kejadian yang sebenarnya. Mewakili teman-teman, saya menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan "Sun" tadi adalah nama panggilan si Sunjaya yang memang menjadi biang keramaian di kelas. Baru kemudian kepala sekolah memahami persoalannya dan kembali ke kantor untuk memberikan penjelasan kepada Ibu NG.[83]

Akar persoalan kesalahan persepsi di atas, sekali lagi, adalah kekuranglengkapan informasi atau objek yang dipersepsi. Mantan siswa SLTP di atas menjelaskan lebih jauh bahwa kesalahan persepsi tersebut dapat juga dijelaskan dengan gambar, seperti terlihat dalam Figur 5-13.

**FIGUR 5.13** Kesalahan persepsi karena kekuranglengkapan informasi
SUMBER: Ilustrasi Martadi

Objek yang disajikan pada gambar kiri terasa kurang lengkap sehingga gambar tersebut dipersepsi sebagai gambar bagian tertentu tubuh wanita. Akan tetapi bila dikaitkan dengan goresan-goresan yang berada di sekitarnya, maka tampak gambar yang utuh (gambar kanan), yakni gambar kepala anjing. Maka dapat disimpulkan bahwa kurangnya informasi dapat menimbulkan persepsi yang salah dan kelengkapan informasi akan membantu penerima informasi untuk memiliki persepsi yang lebih cermat.[84]

**Efek Halo**

Kesalahan persepsi yang disebut efek halo (*halo effects*) merujuk pada fakta bahwa begitu kita membentuk kesan menyeluruh mengenai seseorang, kesan yang menyeluruh ini cenderung menimbulkan efek yang kuat atas penilaian kita akan sifat-sifatnya yang spesifik.[85] Gagasan-gagasan yang dianggap biasa bahkan usang bila dikemukakan oleh orang awam boleh jadi akan dianggap brilian atau kreatif bila hal itu dikemukakan oleh tokoh nasional, sehingga cepat diliput oleh pers. Tindakan yang mungkin dianggap berisiko atau dungu bila dilakukan orang biasa boleh jadi akan dianggap berani bila hal itu dilakukan selebritis. Dalam konteks ini, kita dapat memahami mengapa hal-hal kecil yang diucapkan atau dilakukan Abdurrahman Wahid cenderung dianggap luar biasa, terutama oleh para pengagumnya. Bahkan ketidakajegannya dalam berkata-kata dan bertindak, yang dapat dianggap plin-plan bila hal itu dilakukan orang awam, juga dianggap sebagai "bukan plin-plan," "jangan dilihat sepotong-sepotong," melainkan harus dipahami "dalam konteks yang menyeluruh." Kata-kata bijak "Jangan lihat siapa yang bicara tapi apa yang dibicarakan," memang mudah diucapkan, tetapi tampaknya sulit dipraktikkan.

Salah satu efek halo terbesar yang pernah menghinggapi banyak orang di Indonesia, terutama para pengagum Gus Dur, adalah sangkaan bahwa Gus Dur akan menjadi presiden RI yang sukses, tetapi nyatanya tidak karena Gus Dur tidak ajeg dalam berkomunikasi dengan bawahannya dan dengan rakyat. Akhirnya Gus Dur dilengserkan oleh DPR.

Efek halo ini memang lazim dan berpengaruh kuat pada diri kita dalam menilai orang lain. Bila kita terkesan oleh seseorang, karena kepemimpinannya atau keahliannya dalam suatu bidang, kita cenderung memperluas kesan awal kita. Bila ia baik dalam satu hal, seolah-olah ia pun baik dalam hal lain. Misalnya bila seseorang adalah guru besar dalam bidang hukum dan pengamat hukum yang kritis, kita mengira bahwa ia akan menjadi Menteri Kehakiman yang baik. Kita kecewa kemudian karena ternyata setelah ia menduduki jabatan tersebut, kinerjanya tidak sesuai dengan yang kita harapkan. Kinerja mengecewakan seperti itu juga boleh jadi ditunjukkan oleh menteri yang mengurusi manajemen perusahaan negara misalnya, meskipun sebelum menduduki jabatan itu di dunia swasta ia sangat profesional dan dijuluki "manajer satu milyar" atau bankir paling sukses.

Dalam kehidupan sehari-hari, kita mungkin menemukan sifat positif yang menonjol pada seseorang, misalnya bahwa orang itu jujur, atau periang, atau murah hati. Melihat sifat positifnya itu, kita cenderung menganggap bahwa ia pun mempunyai sifat-sifat positif lainnya. Dengan kata lain, kita cenderung mengelompokkan sifat-sifat orang secara kaku. Kalau kita menemukan beberapa—apalagi banyak—sifat orang yang positif, kita merasa hampir tidak mungkin orang itu memiliki sifat negatif. Sebaliknya, bila kita menemukan bahwa seseorang memiliki beberapa sifat negatif, kita cenderung menganggap bahwa ia mempunyai beberapa sifat negatif lainnya, dan sulit mengakui bahwa ia mempunyai beberapa sifat positif. Karena seseorang itu berkinerja buruk dalam suatu bidang, kita mengira bahwa ia pun buruk dalam segala pekerjaan lainnya. Padahal, seorang lelaki yang jujur (tidak pernah berbohong) bisa saja ketahuan sedang mengintip seorang wanita yang sedang mandi. Seorang pria bertubuh gemuk dan pendek bisa juga romantis, seorang pendiam bisa juga sekaligus hangat, dan orang kaya sekaligus juga sangat bersahaja (misalnya, mengendarai mobil tua dan memakai sandal jepit).[86] Seorang politikus yang mengabdi kepada rakyat bisa juga menyeleweng dengan istri orang lain. Seorang kiai bisa juga membeli gelar doktor palsu. Seorang istri yang baik tidak otomatis seorang ibu yang baik, dan seorang ibu yang baik juga belum tentu seorang istri yang baik. Orang bisa saja optimis, jujur, tulus, tetapi juga agresif. Kita bisa salah tafsir, melihat seseorang yang agresif yang kita anggap juga tidak tulus dan tidak jujur. Pendek kata, oleh karena setiap individu itu unik, dan budaya yang dianutnya memiliki definisi operasional yang berlainan mengenai berbagai nilai, dalam mempersepsi manusia, seyogianya kita tidak membuat pengelompokan yang kaku.

Kesan menyeluruh itu sering kita peroleh dari kesan pertama, yang biasanya berpengaruh kuat dan sulit digoyahkan. Para pakar menyebut hal itu sebagai "hukum keprimaan" (*law of primacy*). Itu mungkin karena kita menyesuaikan pandangan berikutnya agar cocok dengan gambaran pertama kita, atau mungkin kita lelah untuk memahami data yang baru.[87] Kita bisa saja memperoleh kesan bahwa seseorang itu tidak terampil berkomunikasi berdasarkan pengamatan terhadap orang ini selama wawancara pekerjaan yang menegangkan.[88] Padahal boleh jadi dalam situasi keseharian ia adalah orang yang terampil dan luwes berkomunikasi, hanya saja obsesinya untuk memperoleh pekerjaan itu sedemikian besar sehingga, di luar kebiasaannya, ia sendiri menjadi tegang.

Pengaruh "efek keprimaan" (*primacy effects*) itu begitu kuat dalam benak kita. Hari pertama di sekolah, cinta pertama, hari kerja pertama di kantor, malam pertama, dan anak pertama, sering kita anggap paling penting dan paling berkesan dari yang lain-lainnya. Kita umumnya tidak pernah melupakan orang yang pertama kali mencuri hati kita, apalagi bila ia kemudian menyakiti hati kita. Seorang wanita yang pertama kalinya jatuh cinta dan kemudian dikhianati oleh pacarnya dapat terkena efek halo, atau kesan pertama yang menyesatkan ini. Ia kemudian berpendapat bahwa semua lelaki adalah pengkhianat, sehingga ia bersumpah untuk tidak jatuh cinta lagi dan tidak menikah dengan lelaki manapun hingga akhir hayatnya. Bila pada waktu lalu Anda pernah digebuki orang bertato karena Anda menolak ketika ia meminta uang kepada Anda, Anda akan cenderung menganggap orang bertato itu kejam dan karenanya Anda berusaha menghindari orang semacam itu.

Celakanya, kesan awal kita yang positif atas penampilan fisik seseorang sering mempengaruhi persepsi kita akan prospek hidupnya. Misalnya, orang yang berpenampilan lebih menarik dianggap berpeluang lebih besar dalam hidupnya (karier, perkawinan, dan sebagainya). Orang yang cantik dianggap punya sifat-sifat baik, sehingga kalau kita menyenangi orang tersebut, kita cenderung mengabaikan sifat-sifat jeleknya, atau lebih memaafkannya. Sebaliknya orang yang penampilan fisiknya buruk sering kita persepsi sebagai orang yang lebih mungkin untuk berbuat jahat. Oleh karena itu, bukanlah tanpa alasan bila dalam film-film *action*, sang pahlawan biasanya berwajah tampan (Mel Gibson, Pierce Brosnan, Tom Cruise, Antonio Banderas, dan sebagainya), sedangkan musuh atau penjahatnya biasanya tidak setampan sang pahlawan, untuk tidak mengatakan berwajah buruk. Dapatkah Anda membayangkan film yang pahlawannya berwajah buruk dan penjahatnya berwajah tampan?

Menarik bahwa ternyata sastrawan dunia Shakespeare pun, menghubungkan ciri-ciri fisik orang dengan sifat-sifatnya, seperti dilukiskan dalam *Julius Caesar*-nya. Memperhatikan senator Romawi Cassius, orang yang tidak ia percayai, Caesar berkomentar kepada kawannya, Mark Antony:

*Let me have men about me that are fat,*
*Sleek-headed men, and such as sleep o'night:*

*Yon Cassius has a lean and hungry look;*
*He thinks too much: such men are dangerous*

Dalam pikiran Caesar, gemuk, berkepala licin, mudah tertidur, dan dapat dipercaya adalah ciri-ciri yang sepadan, seperti juga sepadannya ciri-ciri: kurus, terlalu banyak berpikir, dan tidak dapat dipercaya. Senada dengan itu, banyak orang di antara kita beranggapan bahwa orang gemuk itu periang, orang yang sangat cerdas punya problem kejiwaan, profesor yang kumal pasti disukai, dan pekerja pom bensin pasti orang yang kuper. Padahal, kehidupan perkawinan profesor pelupa boleh jadi mengerikan, dan pekerja pom bensin boleh jadi mempunyai kehidupan perkawinan paling menarik.[89]

## Stereotip

Kesulitan komunikasi akan muncul dari penstereotipan (*stereotyping*), yakni menggeneralisasikan orang-orang berdasarkan sedikit informasi dan membentuk asumsi mengenai mereka berdasarkan keanggotaan mereka dalam suatu kelompok. Dengan kata lain, penstereotipan adalah proses menempatkan orang-orang dan objek-objek ke dalam kategori-kategori yang mapan, atau penilaian mengenai orang-orang atau objek-objek berdasarkan kategori-kategori yang dianggap sesuai, ketimbang berdasarkan karakteristik individual mereka.[90]

Stereotip berasal dari buku *Public Opinion* Walter Lippman (pertama kali terbit tahun 1922) yang berarti *"pictures in our head."* Larry A. Samovar dan Richard E. Porter mendefinisikan stereotip sebagai persepsi atau kepercayaan yang kita anut mengenai kelompok-kelompok atau individu-individu berdasarkan pendapat dan sikap yang lebih dulu terbentuk.[91] Menurut Robert A. Baron dan Paul B. Paulus,[92] stereotip adalah kepercayaan —hampir selalu salah— bahwa semua anggota suatu kelompok tertentu memiliki ciri-ciri tertentu atau menunjukkan perilaku-perilaku tertentu. Ringkasnya, stereotip adalah kategorisasi atas suatu kelompok secara serampangan dengan mengabaikan perbedaan-perbedaan individual. Kelompok-kelompok ini mencakup: kelompok ras, kelompok etnik, kaum tua, berbagai pekerjaan dan profesi, atau orang dengan penampilan fisik tertentu. Anda dengan mudah dapat memperoleh ciri-ciri yang me-

lekat pada kelompok-kelompok tersebut dengan meminta pendapat teman-teman Anda, meskipun Anda tahu bahwa orang-orang dalam kelompok-kelompok tersebut adalah individu-individu yang unik.

Alfred Schutz menekankan pentingnya pengkategorian orang ini dalam pengalaman kita sehari-hari. Seorang individu menggunakan suatu jaringan tipikasi (kategori atau tipe objek):

> ... tipikasi atas individu manusia, atas pola tindakan mereka, atas motif dan tujuan mereka, atau produk sosiobudaya yang bersumber dari tindakan mereka. Tipe-tipe ini terutama dibentuk oleh orang-orang lain, pendahulunya atau orang-orang yang sezaman dengannya, sebagai alat yang layak untuk menyesuaikan diri dengan segala hal dan manusia, diterima sebagai demikian oleh kelompok yang ke dalamnya ia lahir....
>
> Keseluruhan tipikasi ini merupakan kerangka rujukan yang dengannya dunia sosiobudaya dan dunia fisik harus ditafsirkan, kerangka rujukan yang, meskipun tidak konsisten dan buram, cukup terintegrasi dan transparan untuk memecahkan kebanyakan problem praktis yang ada.[93]

Contoh stereotip ini banyak sekali, misalnya:

- Laki-laki berpikir logis
- Wanita bersikap emosional
- Orang berkulit hitam pencuri
- Orang Meksiko pemalas
- Orang Yahudi cerdas
- Orang Prancis penggemar wanita, anggur dan makanan enak
- Orang Cina pandai memasak
- Orang Batak kasar
- Orang Padang pelit
- Orang Jawa halus-pembawaan
- Lelaki Sunda suka kawin cerai dan pelit memberi uang belanja
- Wanita Jawa tidak baik menikah dengan lelaki Sunda (karena suku Jawa dianggap lebih tua daripada suku Sunda)
- Orang Tasikmalaya tukang kredit
- Orang berkaca mata minus jenius
- Orang berjenggot fundamentalis (padahal kambing juga berjenggot), dan lain-lain.

Sering juga streotip itu berbentuk lelucon, seperti berikut ini.

> Tiga kelompok orang dari bangsa-bangsa yang berbeda mengomentari seekor hewan tak dikenal yang lewat di depan mereka.
> Orang Amerika: "Bagaimana kita bisa mengembangbiakkan hewan ini agar jumlahnya bertambah banyak dan kita memperoleh laba dari bisnis peternakan ini?"
> Orang Cina: "Bagaimana cara memasak daging hewan ini agar enak dimakan?"
> Orang Indonesia: "Apakah hewan ini menggigit atau tidak?"
>
> Mengapa hari Minggu pagi adalah saat yang paling tepat untuk melewati jalan bebas hambatan di Los Angeles?
> Orang-orang Katolik sedang berada di gereja.
> Orang-orang Protestan masih tidur.
> Orang-orang Yahudi sedang berada di Palm Springs.
> Orang-orang Indian tidak boleh keluar dari suaka-suakanya.
> Orang-orang Cina sedang memasak di restoran-restorannya.
> Orang-orang hitam sedang mencuri ban mobil.
> Dan orang-orang Meksiko tidak dapat menghidupkan mobil-mobil mereka.[94]

Apa yang ingin diungkapkan lelucon pertama adalah otostereotip (stereotip terhadap bangsa sendiri) yang mungkin masih diwarisi sebagian orang kita yang bermental *inlander* bahwa orang Indonesia itu "bodoh," "penakut," atau "kurang akal" *vis-a-vis* bangsa-bangsa lain. Lelucon itu juga menunjukkan stereotip bahwa orang Amerika adalah materialistik dan orang Cina adalah ahli masak. Stereotip Orang Cina sebagai ahli masak juga ditunjukkan lelucon kedua yang sekaligus menggambarkan stereotip orang hitam sebagai kriminal, dan orang Katolik sebagai religius.

Mengapa terdapat stereotip? Menurut Baron dan Paulus,[95] beberapa faktor tampaknya berperan. *Pertama*, sebagai manusia kita cenderung membagi dunia ini ke dalam dua kategori: *kita* dan *mereka*. Lebih jauh, orang-orang yang kita persepsi sebagai di luar kelompok kita dipandang sebagai lebih mirip satu sama lain daripada orang-orang dalam kelompok kita sendiri. Dengan kata lain, karena kita kekurangan informasi mengenai mereka, kita cenderung menyamaratakan mereka semua, dan menganggap mereka sebagai homogen. *Kedua*, stereotip tampaknya bersumber dari kecenderungan kita untuk melakukan kerja kognitif sesedikit mungkin,

dalam berpikir mengenai orang lain. Dengan memasukkan orang ke dalam kelompok, kita dapat mengasumsikan bahwa kita mengetahui banyak tentang mereka (sifat-sifat utama mereka, bagaimana kecenderungan perilaku mereka), dan kita menghemat tugas kita yang menjemukan untuk memahami mereka sebagai individu. Padahal sebenarnya kita tidak mengenal mereka, bahkan mungkin tidak pernah bertemu dengan seorang anggota pun dari kelompok itu, meskipun kita pernah mendapat informasi mengenai kelompok itu dari kenalan kita atau media massa. Menggunakan ungkapan Lippmann: "Kita tidak melihat dulu, lalu mendefinisikan; kita mendefinisikan dulu dan kemudian melihat ... Kita diberitahu mengenai dunia sebelum kita melihatnya. Kita membayangkan kebanyakan hal sebelum kita mengalaminya. Dan prakonsepsi itu ... sangat mempengaruhi keseluruhan proses persepsi."[96]

Pengkategorian atas orang lain memang tidak terhindarkan karena manfaat fungsionalnya. Tidak seorang pun dapat merespons orang lain dalam seluruh individualitas mereka yang unik. Sayangnya, pengkategorian itu pada umumnya berlebihan atau keliru sama sekali.[97] Dengan kata lain, stereotip menyebabkan persepsi selektif tentang orang-orang dan segala sesuatu di sekitar kita. Sebagai contoh, Gordon Allport dan Leo Postman menunjukkan sebuah gambar kepada sekelompok subjek. Gambar itu melukiskan kerumunan orang; termasuk seorang berkulit hitam yang berpakaian necis dan seorang berkulit putih yang menghunus sebilah pisau. Kemudian, ketika ditanya untuk mengingat siapa yang memegang pisau, banyak subjek memilih orang berkulit hitam. Stereotip para subjek telah membuat persepsi mereka tidak akurat.[98]

Pada umumnya, stereotip bersifat negatif. Stereotip tidak berbahaya sejauh kita simpan dalam kepala kita. Akan tetapi bahayanya sangat nyata bila stereotip diaktifkan dalam hubungan manusia. Apa yang Anda persepsi sangat dipengaruhi oleh apa yang Anda harapkan. Ketika Anda mengharapkan orang lain berperilaku tertentu, Anda mungkin mengkomunikasikan pengharapan Anda kepada mereka dengan cara sedemikian rupa (perilaku samar yang kurang Anda sadari) sehingga mendorong mereka untuk berperilaku sesuai dengan yang Anda harapkan. Anda masih ingat, fenomena ini disebut "nubuat yang dipenuhi sendiri," yakni ramalan yang menjadi kenyataan karena, sadar atau tidak, kita percaya dan mengatakan bahwa ramalan itu akan menjadi kenyataan.[99] Misalnya, kalau Anda

sebagai dosen percaya bahwa mahasiswa Anda yang berjenis kelamin perempuan kekurangan intelegensi, kemungkinan besar Anda akan menemukan "bukti" bahwa mereka memang demikian. Mekanismenya dapat berlangsung demikian: persepsi Anda terhadap perempuan (yang Anda anggap kurang cerdas)—sadar atau tidak— akan Anda tampakkan lewat perilaku Anda terhadap mereka. Anda akan kurang memperhatikan mereka, kurang memotivasi mereka, kurang bertanya pada mereka. Sebaliknya persepsi Anda yang lebih positif terhadap mahasiswa laki-laki akan Anda wujudkan dengan lebih banyak bertanya kepada mereka dan mendorong mereka untuk lebih rajin belajar. Perbedaan sikap Anda terhadap kedua kelompok mahasiswa yang berbeda itu cenderung menimbulkan sikap yang berbeda. Kelompok laki-laki akan lebih terdorong untuk belajar dan memperoleh nilai yang baik dari Anda. Maka Anda pun menemukan "bukti" bahwa perempuan kurang cerdas daripada laki-laki. Senada dengan itu, bila Anda berencana memilih PAN dalam pemilihan umum mendatang, Anda akan cenderung memperhatikan hal-hal yang baik dan mengabaikan hal-hal yang buruk yang dikemukakan kandidat dari partai tersebut.

Masih banyak contoh "nubuat yang dipenuhi sendiri" ini. Bila seorang pembicara diperkenalkan sebagai ahli dalam suatu bidang, ia akan lebih persuasif dibandingkan kalau ia tidak diperkenalkan, karena ia akan lebih termotivasi untuk membuktikan bahwa ia seorang ahli, sementara khalayak pendengar pun berharap dibangkitkan oleh opini seorang ahli. Guru yang pada awal tahun pelajaran punya catatan tentang perilaku murid-muridnya (misalnya lewat rapor mereka atau lewat gosip dari guru lain) akan mempersepsi bahwa murid-murid tertentu akan memperoleh nilai baik dalam ulangan mereka, sedang yang lainnya akan memperoleh nilai buruk, dan lainnya lagi akan menjadi pengacau di kelas. Sang guru akan memperlakukan murid-muridnya berdasarkan persepsinya, menghargai dan memuji murid-murid yang ia anggap cerdas dan menyurutkan serta meremehkan murid-murid yang ia anggap bodoh. Pada gilirannya perilakunya ini mendorong murid-muridnya itu untuk berperilaku sesuai dengan yang ia harapkan. Pengharapan guru tersebut membuat murid-murid itu sulit bertindak di luar yang diharapkan gurunya. Misalnya, murid "bodoh" atau murid "pengacau" yang tiba-tiba mendapat nilai ulangan istimewa dianggap nyontek, sehingga mengecilkan hati mereka untuk berprestasi dan akhirnya membiarkan diri mereka "bodoh."[100]

"Nubuat yang dipenuhi sendiri" juga berlaku untuk stereotip-stereotip berikut. Bila Anda menganggap orang Padang pelit, dan Anda katakan itu padanya, ia mungkin akan tersinggung dan sebagai akibatnya tidak akan bermurah hati kepada Anda, dan Anda pun lalu menyimpulkan bahwa ia pelit. Ketika Anda menganggap orang Batak kasar, Anda akan menafsirkan apa pun yang dikatakan orang Batak itu sebagai kekasaran. Kekurangsukaan Anda kepadanya boleh jadi akan membuat ia ketus kepada Anda, lalu Anda pun menyimpulkan bahwa orang Batak itu kasar. Bagaimana bila Anda sebagai lelaki Sunda nekad menikah dengan wanita Jawa, sementara Anda percaya pada stereotip bahwa wanita Jawa akan menguasai Anda? Kemungkinan besar persepsi Anda itu akan Anda wujudkan di hadapan istri Anda yang Jawa itu. Anda akan tampak kurang percaya diri: Anda berdiri lemas, tidak tegap; suara Anda akan pelan dan terkesan sopan; wajah Anda menunduk dan tidak berani menatap mata istri Anda. Melihat perilaku Anda, istri Anda kemungkinan besar akan menganggap Anda sebagai lelaki lemah, lalu ia pun berkata kepada Anda, "Kamu apa-apaan sih, kok kayak lelaki tak berdaya aja." Anda pun lalu berkata dalam hati, "Benar kan, ia ingin menguasaiku."

Lalu apa jadinya bila Anda percaya adanya hantu, genderuwo, kuntil anak, sundel bolong, dan sebagainya? Percayalah, Anda punya peluang lebih besar untuk bertemu dengan makhluk-makhlus halus itu. Gerakan daun pisang yang Anda lihat dan desir angin yang Anda dengar pada suatu malam gelap dan sunyi boleh jadi akan Anda persepsi sebagai makhluk halus tersebut, karena Anda begitu takutnya malam itu. Saya tidak pernah mempercayai adanya makhluk-makhluk itu, dan karenanya saya tidak pernah sekalipun bertemu dengan mereka.

Dalam beberapa kasus, "nubuat yang dipenuhi sendiri" itu demikian ekstrem, sehingga mempengaruhi mekanisme tubuh orang yang bersangkutan. Pernah diberitakan, Nyonya Imu yang tinggal di Desa Margaluyu, Majalengka, Jawa Barat, mengalami "kehamilan palsu" (*pseudocyesis*) karena ia sangat menginginkan anak. Pengharapannya akan anak yang membuatnya menderita stres telah mempengaruhi pusat menstruasi di kelenjar *hipofise* (di dasar otak sebagai pengatur menstruasi). Maka ia pun berhenti menstruasi dan merasa seolah-olah tengah hamil. Pikirannya terus berkembang hingga segala perilaku sehari-harinya mirip ibu hamil.

"Dari mulai muntah-muntah, perut yang menggelembung, pergerakan perut, hingga berat badan yang terus bertambah. Hal ini bisa berjalan hingga sepuluh bulan lamanya dan suatu saat bisa langsung menghilang," ujar dr. Maman, dokter kandungan di RSU Majalengka yang memeriksa Nyonya Imu keesokan harinya setelah perut buncitnya tiba-tiba kempes padahal kehamilannya itu telah berjalan 11 bulan. Sebelumnya, ia rutin memeriksakan kehamilannya ke bidan. Menurut bidan, kondisinya sehat-sehat saja, baik dirinya ataupun bayi yang dikandungnya, berat badannya malah terus meningkat dari 55 kg hingga 65 kg, meskipun ia merasa gusar karena ia belum mengalami tanda-tanda akan melahirkan bayi padahal masa kehamilannya sudah 11 bulan.[101]

### Prasangka

Suatu kekeliruan persepsi terhadap orang yang berbeda adalah prasangka, suatu konsep yang sangat dekat dengan stereotip. Prasangkah adalah sikap yang tidak adil terhadap seseorang atau suatu kelompok, misalnya ketika Laura menemukan bahwa Wasif, lelaki yang baru ia jumpai seorang Muslim, ia akan menstereotipkannya bila ia memandangnya semata-mata berdasarkan persepsinya atas kepercayaan Muslim mengenai wanita alih-alih berdasarkan perilaku individual Wasif.[102] Beberapa pakar cenderung menganggap bahwa stereotip itu identik dengan prasangka, seperti Donald Edgar[103] dan Joe R. Fagin.[104] Dapat dikatakan bahwa stereotip merupakan komponen kognitif (kepercayaan) dari prasangka,[105] sedangkan prasangka juga berdimensi perilaku. Jadi prasangka ini konsekuensi dari stereotip, dan lebih teramati daripada stereotip. Menggunakan kata-kata Ian Robertson, "Pikiran berprasangka selalu menggunakan citra mental kaku yang meringkas apa pun yang dipercayai sebagai khas suatu kelompok. Citra demikian disebut stereotip."[106]

Istilah prasangka (*prejudice*) berasal dari kata Latin *praejudicium*, yang berarti preseden, atau penilaian berdasarkan keputusan dan pengalaman terdahulu.[107] Richard W. Brislin mendefinisikan prasangka sebagai sikap tidak adil, menyimpang atau tidak toleran terhadap sekelompok orang.[108] Seperti juga stereotip, meskipun dapat positif atau negatif, prasangka umum-

nya bersifat negatif. Prasangka ini bermacam-macam, yang populer adalah prasangka rasial, prasangka kesukuan (etnik), prasangka gender, dan prasangka agama. Sementara itu, Allport mendefinisikan prasangka etnik sebagai suatu antipati berdasarkan generalisasi yang salah dan kaku. Prasangka mungkin dirasakan atau dinyatakan. Prasangka mungkin diarahkan kepada kelompok secara keseluruhan, atau seseorang karena ia anggota kelompok tersebut.[109] Prasangka rasial disebut rasisme dan prasangka gender disebut seksisme. Menurut Verderber, rasisme dan seksisme adalah dua manifestasi prasangka yang menyebabkan problem utama dalam hubungan sosial. Verderber mendefinisikan rasisme dan seksisme sebagai perilaku apa pun, seberapa pun tidak berartinya, yang membatasi orang-orang pada peran-peran stereotipik, semata-mata berdasarkan ras atau gendernya. Perilaku-perilaku berikut dapat merupakan rasisme, misalnya, berguyon mengenai ras lain; tertawa atas lelucon tentang ras lain, atau seksisme, misalnya, mengabaikan pendapat atau komentar wanita dalam kuliah.[110]

Meskipun kita cenderung menganggap prasangka berdasarkan suatu dikotomi, yakni berprasangka atau tidak berprasangka, lebih bermanfaat untuk menganggap prasangka ini sebagai bervariasi dalam suatu rentang dari tingkat rendah hingga tingkat tinggi. Brislin menyatakan bahwa prasangka itu mencakup hal-hal berikut: memandang kelompok lain lebih rendah; sifat memusuhi kelompok lain; bersikap ramah terhadap kelompok lain pada saat tertentu, namun menjaga jarak pada saat lain; berperilaku yang dibenci kelompok lain seperti datang terlambat, padahal mereka menghargai ketepatan waktu. Ini berarti bahwa hingga derajat tertentu kita sebenarnya berprasangka terhadap suatu kelompok. Jadi kita tidak dapat tidak berprasangka. Wujud prasangka yang nyata dan ekstrem adalah diskriminasi, yakni pembatasan atas peluang atau akses sekelompok orang terhadap sumber daya semata-mata karena keanggotaan mereka dalam kelompok tersebut seperti ras, suku, gender, pekerjaan dan sebagainya.[111] Simaklah pengalaman Iman, istri bintang rock David Bowie berkulit hitam yang mendapatkan perlakuan diskriminatif berlandaskan prasangka ini.

> Di New York kalau saya mencoba menyetop taksi pada pukul lima atau enam sore, tak satu pun mau. Mereka pikir saya

> akan pergi ke Harlem (daerah kumuh yang rawan kejahatan). Pada hari lain saya ke toko obat untuk membeli sesuatu, pelayan memberitahu saya, "Tahu nggak, ini harganya 25 dollar." Dia mengira saya tak punya uang untuk membayar ... saya masuk ke lift, saya lihat seorang wanita tua kulit putih segera mendekap tasnya lebih erat ke badannya.[112]

Sebagaimana stereotip, prasangka ini alamiah dan tidak terhindarkan.[113] Penggunaan prasangka memungkinkan kita merespons lingkungan secara umum alih-alih secara khas, sehingga terlalu menyederhanakan masalah. Budaya dan kepribadian sangat mempengaruhi prasangka. Dengan kata lain, prasangka dipelajari, sebagaimana bunyi sebuah lagu dari Pasifik Selatan, "Engkau harus diajari sebelum terlalu terlambat, sebelum engkau berusia enam atau tujuh atau delapan tahun...untuk membenci semua orang yang kerabatmu benci ... engkau harus diajari dengan hati-hati."[114] Hanya saja prasangka yang berlebihan dapat menghambat komunikasi. Kita biasanya lebih menyukai orang yang punya kesamaan atau mirip dengan diri kita, misalnya karena kita seagama, sesuku, seprofesi, sederajat dalam pendidikan, sealmamater, semodel dalam berbusana, dan sebagainya. Karena itu kita lebih suka berkomunikasi dengan mereka. Penelitian menunjukkan bahwa anak-anak pun tertarik pada anak-anak yang rata-rata seperti mereka sendiri, dan kurang tertarik pada anak-anak gemuk, yang dianggap tidak mirip dan menyimpang dari "norma."[115] Bahkan, kita biasanya lebih kritis terhadap orang yang berbeda dengan diri kita secara fisik dan sosiobudaya. Oleh karena itu, orang-orang yang punya sedikit prasangka pun terhadap suatu kelompok yang berbeda tetap saja lebih suka berkomunikasi dengan orang-orang yang mirip dengan mereka karena interaksi demikian lebih menyenangkan daripada interaksi dengan orang tak dikenal. Orang berprasangka cenderung mengabaikan informasi yang tidak sesuai dengan generalisasi mereka yang keliru dan kaku itu, apalagi informasi dari kelompok yang menjadi objek prasangka.[116] Ketika Gunnar Myrdal meminta orang-orang kulit putih dari selatan Amerika untuk mendaftar, berdasarkan tingkat kepentingannya hal-hal yang orang kulit hitam paling inginkan berikut adalah jawaban yang ia peroleh.

1. Pernikahan silang dan hubungan seksual dengan orang kulit putih.

2. Kesederajatan dan etiket sosial.
3. Desegregasi fasilitas publik, penjara, gereja, dan sebagainya.
4. Kebebasan berpolitik.
5. Perlakuan adil di pengadilan.
6. Peluang ekonomi.

Akan tetapi, ketika Myrdal meminta pendapat kaum kulit hitam mereka mendaftar aspek-aspek yang sama dengan urutan terbalik.[117]

Dialog berikut mencerminkan kentalnya prasangka terhadap orang Tionghoa.

+ "Dasar Cina. Mereka sih gaulnya cuma sama bangsa sendiri."
- "Tetapi ada juga orang Cina yang mau gaul sama orang kita. Buktinya, salah seorang kawan akrab saya juga orang Cina."
+ "Mungkin mereka ada maunya. Kamu kan punya jabatan penting di kantor. Jadi temanmu itu bisa memanfaatkan kamu untuk mengurus perizinan usahanya. Yang orang Cina pikirkan cuma duit melulu."
- "Nggak tuh. Dia tidak pernah meminta bantuan saya. Kalau yang mereka pikirkan uang, ya namanya juga orang dagang. Habis, kan kita sendiri tidak membuka pintu lebar-lebar buat mereka untuk menjadi PNS atau TNI. Lagi pula, saya lihat banyak juga orang Cina yang menyisihkan uangnya untuk membangun negeri kita dan membantu orang-orang miskin."
- "Kenapa sih kamu kok *belain* Cina terus?"

Apa pengaruh prasangka ini terhadap komunikasi? Bila kita berprasangka bahwa orang berkulit hitam malas, orang Jepang militeristik, orang Cina mata-duitan, wanita sebagai objek seks, politikus itu penipu, tanpa didukung dengan data yang memadai dan akurat, komunikasi kita akan sering macet karena berlandaskan persepsi kita yang keliru, yang pada gilirannya membuat orang lain juga salah mempersepsi kita.

Dalam suatu penelitian, ditemukan bahwa orang-orang berkulit putih yang bersikap positif terhadap kaum berkulit hitam lebih mampu membedakan ciri-ciri individual kaum berkulit hitam (dalam gambar) daripada orang-orang berkulit putih yang punya sikap negatif. Dalam studi lain, kelompok pengamat berprasangka dan kelompok pengamat tidak berprasangka dihadapkan pada

beberapa gambar orang-orang berkulit hitam dan orang-orang berkulit putih. Hasilnya menunjukkan bahwa kelompok berprasangka melebih-lebihkan ciri-ciri ras yang distereotipkan seperti lebar hidung dan ukuran bibir. Mereka menggolongkan semua orang berkulit hitam sebagai kelompok yang homogen dengan menekankan perbedaan fisik yang dibayangkan dan gagal mempersepsi perbedaan individual.[118]

Akal sehat memberitahu kita bahwa cara memelihara atau meningkatkan prasangka terhadap kelompok luar adalah dengan menghindari kontak dengan mereka. Karena itu cara terbaik untuk mengurangi prasangka adalah dengan meningkatkan kontak dengan mereka dan mengenal mereka lebih baik, meskipun hal ini tidak berhasil dalam segala situasi. Orang berkulit hitam dan berkulit putih dapat mengembangkan toleransi dan penghormatan timbal balik dalam peperangan namun tetap terpisah pada saat cuti.[119] Di negara kita pun, dapat saja berbagai etnik dan ras mengembangkan sifat-sifat ini di tempat kerja, namun belum tentu demikian di luar kerja.

### Gegar budaya

Menurut Kalvero Oberg gegar budaya (*culture shock*) ditimbulkan oleh kecemasan karena hilangnya tanda-tanda yang sudah dikenal dan simbol-simbol hubungan sosial.[120] Lundstedt[121] mengatakan bahwa gegar budaya adalah suatu bentuk ketidakmampuan menyesuaikan diri (*personality mal-adjustment*) yang merupakan reaksi terhadap upaya sementara yang gagal untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan dan orang-orang baru. Sedangkan menurut P. Harris dan R. Moran, gegar budaya adalah trauma umum yang dialami seseorang dalam suatu budaya yang baru dan berbeda karena ia harus belajar dan mengatasi begitu banyak nilai budaya dan pengharapan baru, sementara nilai budaya dan pengharapan budayanya yang lama tidak lagi sesuai .[122]

Meskipun gegar budaya sering dikaitkan dengan fenomena memasuki suatu budaya (yang identik dengan negara) asing, lingkungan budaya baru yang dimaksud di sini sebenarnya bisa juga merujuk pada agama baru, lembaga pendidikan (sekolah atau universitas) baru, lingkungan kerja baru, atau keluarga besar baru yang dimasuki lewat perkawinan (mertua, ipar, dan sebagainya).

Bennet[123] menyebut fenomena yang diperluas ini dengan sebutan *transition shock*, suatu konsekuensi alamiah yang disebabkan ketidakmampuan seseorang untuk berinteraksi dengan lingkungan baru dan berubah dalam berbagai situasi, seperti perceraian, relokasi, kematian seseorang yang dicintai, dan perubahan nilai yang berkaitan dengan inovasi sosial yang cepat, juga kehilangan kerangka rujukan yang dikenal dalam memasuki budaya lain.

Berikut ini adalah petikan dari pengalaman gegar budaya seorang pria Australia yang kelak menjadi Muslim dan bernama Mohd. Taufiq Nunn Abdullah, ketika pertama kalinya ia datang ke Malaysia untuk mengunjungi sahabat pena-nya, seorang wanita Malaysia bernama Aisha.

> Ketika aku tiba di bandara Subang, kawanku Aisha, sedang menunggu. Aku begitu bahagia dan ingin melanjutkan petualanganku itu. Namun, saat penuh kenangan itu berakhir. Apa yang terjadi kemudian adalah mimpi buruk! Aku menderita gegar budaya. Meskipun aku banyak membaca tentang Malaysia, negeri ini sangat berbeda... Aku harus memasuki rumah tanpa sepatu, menyapa keluarga yang membisu dan menatapku seolah-olah aku datang dari Mars. Setelah itu mereka menunjukkan kamar mandi kepadaku. Tuhanku! Kamar mandi itu hanyalah sebuah ruangan kecil dengan mangkuk besar berisi air sedingin es dan sebuah gayung. Itu tak ada apa-apanya dibandingkan dengan toilet. Aku belum pernah melihat hal itu sepanjang hidupku. Di dasar ruangan ada sebuah lubang! Rumah itu begitu kecil sehingga dapurnya pun ada di ruangan yang sama. Terdapat delapan anggota keluarga yang berhimpitan seperti ikan sarden di rumah tersebut. Hanya ada dua kamar tidur di sana. Itulah akhir *privacy*-ku.[124]

Gegar budaya, seperti dilukiskan di atas, pada dasarnya adalah benturan persepsi, yang diakibatkan penggunaan persepsi berdasarkan faktor-faktor internal (nilai-nilai budaya) yang telah dipelajari orang yang bersangkutan dalam lingkungan baru yang nilai-nilai budayanya berbeda dan belum ia pahami. Kita biasanya menerima begitu saja nilai-nilai yang kita anut dan kita bawa sejak lahir, yang juga dikonfirmasikan oleh orang-orang di sekitar kita. Namun, ketika kita memasuki lingkungan baru, kita

menghadapi situasi yang membuat kita mempertanyakan kembali asumsi-asumsi kita itu, tentang apa yang disebut kebenaran, moralitas, kebaikan, kewajaran, kesopanan, kebijakan, dan sebagainya. Benturan-benturan persepsi itu kemudian menimbulkan konflik dalam diri kita, dan menyebabkan kita merasa tertekan dan menderita stres. Efek stres inilah yang disebut gegar budaya.

Kita tidak langsung mengalami gegar budaya ketika kita memasuki lingkungan budaya yang baru. Fenomena itu dapat digambarkan dalam beberapa tahap. Peter S. Adler.[125] mengemukakan lima tahap dalam pengalaman transisional ini: *kontak, disintegrasi, reintegrasi, otonomi*, dan *independensi*. Tahap *kontak* biasanya ditandai dengan kesenangan, keheranan, dan kekagetan, karena kita melihat hal-hal yang eksotik, unik, dan luar biasa. Bila kita berkunjung ke India, kita akan melihat betapa jalanan sering macet karena diganggu oleh sapi-sapi yang berlalu lalang di sana. Orang-orang tidak dapat mengganggu hewan-hewan itu karena dianggap suci. Kaum pria Indonesia yang berharap melihat wanita-wanita Arab yang cantik akan kecewa ketika mereka datang ke Arab Saudi, karena kaum wanita Arab memang umumnya tinggal di rumah. Kalau mereka keluar rumah pun, mereka mengenakan cadar, jadi hanya memperlihatkan sepasang mata mereka. Seorang anak Indonesia yang baru tiba di Melbourne, Australia, bersama ibunya untuk menyusul dan tinggal bersama ayahnya yang sedang tugas belajar di kota itu, terheran-heran melihat banyak orang bule di sana, seraya mengatakan, "Kok banyak sekali turis di sini?"

Setelah tahap "bulan madu" ini, kita mulai memasuki tahap kedua yang ditandai dengan kebingungan dan disorientasi. Perbedaan menjadi lebih nyata ketika perilaku, nilai, dan sikap yang berbeda mengganggu realitas perseptual kita. Kita semakin jengkel, cemas, dan frustrasi menghadapi perbedaan budaya itu. Lalu kita merasa terasing dan tidak mampu mengatasi situasi yang baru ini. Kebingungan, keterasingan, dan depresi lalu menimbulkan *disintegrasi* kepribadian kita ketika kebingungan mengenai identitas kita dalam skema budaya yang baru itu terus meningkat.

Tahap *reintegrasi*, menurut Adler, ditandai dengan penolakan atas budaya kedua. Kita menolak kemiripan dan perbedaan budaya melalui penstereotipan, generalisasi, evaluasi, perilaku dan sikap yang serba menilai. Kita membenci apa yang kita alami tanpa alasan

yang jelas. Pada tahap transisi ini, kita mungkin mencari hubungan dengan orang-orang yang berasal dari budaya yang sama. Munculnya perasaan negatif ini dapat merupakan tanda akan tumbuhnya kesadaran budaya kita yang baru, kalau kita masih bertahan. Kembali ke budaya lama merupakan pilihan lain untuk mengatasi dilema ini. Pilihan yang kita ambil bergantung pada intensitas pengalaman kita, daya tahan kita, atau interpretasi dan bimbingan yang diberikan orang-orang penting di sekitar kita.

Tahap *otonomi* dalam transisi ini ditandai dengan kepekaan budaya dan keluwesan pribadi yang meningkat, pemahaman atas budaya baru, dan kemampuan menyesuaikan diri dengan budaya baru itu. Kita menjadi lebih santai dan mampu memahami orang lain secara verbal dan nonverbal. Kita merasa nyaman dengan peran kita sebagai orang dalam -orang luar dalam dua budaya yang berbeda. Akhirnya, menurut Adler, pada tahap *independensi,* kita menghargai kemiripan dan perbedaan budaya, bahkan menikmatinya. Kita menjadi ekspresif, humoris, kreatif, dan mampu mengaktualisasikan diri kita. Terpenting, kita mampu menjalani transisi lebih jauh dalam kehidupan melewati dimensi-dimensi baru dan menemukan cara-cara baru menjelajahi keragaman manusia.

Saya kira, pada tahap inilah kita dapat menjadi manusia yang disebut "manusia antarbudaya" yang memahami berbagai budaya, mampu bergaul dengan orang-orang dari berbagai budaya lain, tanpa mengorbankan nilai-nilai budaya sendiri. Manusia antarbudaya adalah orang yang telah mencapai tingkat tinggi dalam proses antarbudaya yang atribut-atribut internalnya tidak didefinisikan secara kaku, namun terus berkembang melewati parameter-parameter psikologis suatu budaya. Manusia antarbudaya dilengkapi dengan kemampuan berfungsi secara efektif dalam lebih dari satu budaya dan memiliki kepekaan budaya yang berkaitan erat dengan kemampuan menunjukkan empati budaya.[126] Adakah manusia antarbudaya ini? Ada! Di negara kita contoh manusia antarbudaya adalah Soedjatmoko, Y.B. Mangunwijaya, dan Nurcholish Madjid. Dalam fiksi, manusia antarbudaya adalah, antara lain, Letnan John J. Dunbar (diperankan Kevin Costner) dalam film layar-lebar berjudul *Dances with Wolves* (meraih tujuh Oscar tahun 1991). Dunbar menjalin komunikasi yang intensif dan penuh empati dengan suku Indian Sioux untuk memahami budaya mereka, sehingga ia menjadi bagian tak terpisahkan dari suku tersebut.

Banyak penulis lain menguraikan berbagai reaksi psikologis, sosial, dan fisik yang menandai gegar budaya. Taft.[127] meringkaskannya ke dalam sejumlah reaksi yang sama, meliputi:

- Kelelahan fisik, seperti diwujudkan oleh kedongkolan, insomnia (sulit tidur), dan gangguan psikosomatik lainnya.
- Perasaan kehilangan karena tercerabut dari lingkungan yang dikenal.
- Penolakan individu terhadap anggota-anggota lingkungan baru.
- Perasaan tak berdaya karena tidak mampu menghadapi lingkungan asing.

Gegar budaya ini dalam berbagai bentuknya adalah fenomena yang alamiah saja. Intensitasnya dipengaruhi oleh berbagai faktor, yang pada dasarnya terbagi dua: yakni faktor internal (ciri-ciri kepribadian orang yang bersangkutan) dan faktor eksternal (kerumitan budaya atau lingkungan baru yang dimasuki). Tidak ada kepastian kapan gegar budaya ini akan muncul dihitung sejak kita memasuki budaya lain. Itu bergantung pada sejauh mana perbedaan budaya yang ada, dan apakah kita memiliki ciri-ciri kepribadian yang kondusif untuk mengatasi gegar budaya tersebut. Bila perbedaan budaya tidak terlalu besar, dan kita punya kepribadian yang positif, seperti tegar dan toleran, kita mungkin tidak akan mengalami gegar budaya yang berarti. Sebaliknya, bila perbedaan budaya bersifat ekstrem, sementara kita lembek, penakut, dan kurang percaya-diri, kemungkinan besar kita akan mengalami gegar budaya. Berbagai penelitian empiris menunjukkan bahwa gegar budaya sebenarnya merupakan titik pangkal untuk mengembangkan kepribadian dan wawasan budaya kita, sehingga kita dapat menjadi orang-orang yang luwes dan terampil dalam bergaul dengan orang-orang dari berbagai budaya, tanpa harus mengorbankan nilai—nilai budaya kita sendiri.

## CATATAN


1. Estelle Zannes. *Communication: The Widening Circle*. Reading, Massachusetts: Addison-Wesley, 1982, hlm. 27.
2. Robert A. Baron dan Paul B. Paulus. *Understanding Human Relations: A Practical Guide to People at Work*. Edisi ke-2. Boston: Allyn & Bacon, 1991, hlm. 34.
3. Lihat juga William V. Haney. *Communication and Interpersonal Relations: Text and Cases*. Homewood, Illinois: Irwin, 1986, hlm. 57-58.
4. John R. Wenburg dan William W. Wilmot. *The Personal Communication Process*. New York: John Wiley & Sons, 1973, hlm. 113.
5. Rudolph F. Verderber. *Communicate!* Belmont, California: Wadsworth, 1978, hlm. 22.
6. Lihat B. Aubrey Fisher dan Katherine L. Adams. *Interpersonal Communication: Pragmatics of Human Relationships*. New York: McGraw-Hill, 1994, hlm. 55.
7. Lihat Andrea L. Rich. *Interracial Communication*. New York: Harper & Row, 1974, hlm. 17.
8. Kenneth K. Sereno dan Edward M. Bodaken. *Trans-Per Understanding Human Communication*. Boston: Houghton-Mifflin, 1975, hlm. 21.
9. Phillip Goodacre dan Jennifer Follers. *Communicating across Cultures*. Wentworth, NSW: Social Science Press, 1987, hlm. 30.
10. Joseph A. DeVito. *Komunikasi Antarmanusia*. Edisi ke-5. Penerj. Agus Maulana. Jakarta: Professional Books, 1997, hlm. 75.
11. Mary A. Forrest dan Margot A. Olson. *Exploring Speech Communication: An Introduction*. St. Paul: West, 1981, hlm. 21-22.
12. Sereno dan Bodaken, hlm. 24-32.
13. Judy C. Pearson dan Paul E. Nelson. *Understanding and Sharing: An Introduction to Speech Communication*. Dubuque, Iowa; Wm. C. Brown, 1979.
14. Goodacre dan Follers, hlm. 30.
15. Fisher dan Adams, hlm. 55.
16. Baron dan Paulus, hlm. 37.
17. Fisher dan Adams, hlm. 55.
18. Baron dan Paulus, hlm. 35.
19. Goodacre dan Follers, hlm. 30, 32.
20. *Kompas*, 12 Juli 1999.
21. Lihat juga Robert Hopper dan Jack L. Whitehead, Jr. *Communication Concepts and Skills*. New York: Harper & Row, 1979, hlm. 37.
22. Sumber tidak terlacak.
23. Larry A. Samovar dan Richard E. Porter. *Communication between Cultures*. Belmont, California: Wadsworth, 1991, hlm. 105.
24. Niniek L. Karim. "Soekarno di Wilayah Hyperreal." *Kompas* Edisi Khusus, 1 Juni 2001.
25. Lihat Rien Kuntari. "Bila Langit Ceria." *Info Aktual Muda*, Suplemen *Kompas*, 3 Juli 1999.
26. Lihat Pearson dan Nelson, hlm. 27.
27. Edward C. Stewart. *American Cultural Patterns: A Cross Cultural Perspective*. LaGrange Park, Illinois: Intercultural Network, 1972, hlm. 15.
28. Walter Lippmann. *Public Opinion*. New York: Free Press, [1922], 1965, hlm. 53.
29. Lihat Ralph Webb, Jr. *Interpersonal Speech Communication: Principles and Practices*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall, 1975, hlm. 114.
30. *Kompas*, 10 Oktober 2002.

31. Em Griffin. *A First Look at Communication Theory*. New York: McGraw-Hill, 1991, hlm. 134.
32. Verderber, hlm. 28.
33. H. Soeharnanto HS. SIP, Kolonel CZI, Nrp. 27380, Perwira Siswa Susdanrem di Seskoad Bandung, Angkatan I/1999.
34. *Gatra*, 4 Desember 1999.
35. Griffin, hlm. 135-136.
36. Lihat juga Fisher dan Adams, hlm. 57-62.
37. Hasriadi, K1D96804, Kelas Khusus Perpustakaan, Fikom Unpad.
38. *Info Aktual Swara*, Suplemen *Kompas*, 1 Juli 1999.
39. FXA Ins. Semendison, dosen Fikom Unpad.
40. Diadaptasikan dari Kenmada Wijayanto, K1B87147, Fikom Unpad.
41. I Ketut Murdana, NIM 27098005, Program Magister Seri Rupa dan Desain ITB.
42. Umi Kalsom, K1A 92851, Fikom Unpad.
43. Henny Savitri Widiyani, K1B 97082, Fikom Unpad.
44. Feby Indriani, K1A 97071, Fikom Unpad.
45. Verderber, hlm. 23.
46. Goodacre dan Follers, hlm. 31.
47. Verderber, hlm. 25, 27.
48. Ary Wastuti, K1B 97023, Fikom Unpad.
49. Hopper dan Whitehead, Jr., hlm. 32.
50. Diadaptasikan dari Verderber, hlm. 5-6.
51. Hopper dan Whitehead, Jr., hlm. 29.
52. Rich, hlm. 19.
53. Lihat Webb, Jr., hlm. 115.
54. Lihat Raymond S. Ross. *Speech Communication: Fundamentals and Practice*. Edisi ke-6. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall, 1983, hlm. 19.
55. Lihat Fisher dan Adams, hlm. 60.
56. Lihat Henry Clay Lindgren dan John H. Harvey. *An Introduction to Social Psychology*. Edisi ke-3. St. Louis: C.V. Mosby, 1981, hlm. 292.
57. Lihat Deddy Mulyana. "Teori Labelisasi dan Media Massa." *Pantau* Edisi 06, Oktober-November 1999, hlm. 62.
58. Lihat juga Verderber, hlm. 27.
59. Webb, Jr., hlm. 108.
60. Baron dan Paulus, hlm. 38; DeVito, hlm. 76.
61. Baron dan Paulus, hlm. 39.
62. Samovar dan Porter, hlm. 106.
63. Samovar dan Porter.
64. Farid Abdullah, NIM 27197009, Program Magister Seni Rupa dan Desain ITB.
65. Lihat William B. Gudykunst dan Young Yun Kim. *Communicating with Strangers: An Approach to Intercultural Communication*. Edisi ke-2. New York: McGraw-Hill, 1992, hlm. 55-56.
66. Lihat Samovar dan Porter, hlm. 113-114.
67. *Suara Pembaruan*, 3 Juni 1997.
68. A. Makmur Makka. "Amungme." *Republika*, 11 Oktober 1995.
69. *Kompas*, 4 Februari 2000.
70. Bambang Sukresna, Kolonel Inf. Nrp. 27135, Pasis Susdanrem di Seskoad, Angkatan I/1999.
71. Samovar dan Porter, hlm. 84.

72. To Thi An. *Nilai Budaya Timur dan Barat*. Penerj. John Yap Pareira. Jakarta: Gramedia, 1984, hlm. 34.
73. Samovar dan Porter.
74. Wenburg dan Wilmot, hlm. 119.
75. Triman Ch., K1B 97035, Fikom Unpad, 1999.
76. Wenburg dan Wilmot, hlm. 114.
77. Geert Hofstede. "Lessons for Europeans in Asia." *Euro-Asia Business Review*. Vol. 2 No. 1, 1983, hlm. 38-39.
78. Harry C. Triandis, Richard Brislin, dan Harry Hui. "Cross-cultural Training Across the Individualism-Collectivism Divide." *International Journal of Intercultural Relations* 12, 1988, hlm. 269-289.
79. *Kompas*, 24 Agustus 1995.
80. Deddy Mulyana. *Twenty Five Indonesians in Melbourne: A Study of the Social Construction and Transformation of Ethnic Identity*. Tesis Ph.D. Monash University, 1995.
81. Baron dan Paulus, hlm. 40-41.
82. Arief Adityawan, NIM 27199004 Program Magister Seni Rupa dan Desain ITB.
83. Martadi, NIM 27199016 Program Magister Seni Rupa dan Desain ITB.
84. *Ibid.*
85. Baron dan Paulus, hlm. 54.
86. Mark L. Knapp dan Judith A. Hall. *Nonverbal Communication in Human Interaction*. Edisi ke-4. Forth Worth: Harcourt Brace College, 1997, hlm. 101.
87. Griffin, hlm. 134.
88. DeVito, hlm. 82.
89. Lihat James F. Calhoun dan Joan Ross Acocella. *Psychology of Adjustment and Human Relationships*. Edisi ke-3. New York: McGraw-Hill, 1990, hlm. 237.
90. Pearson dan Nelson, hlm. 29.
91. Samovar dan Porter, hlm. 280.
92. Baron dan Paulus, hlm. 53.
93. Paul F. Secord dan Carl, W. Backman. *Social Psychology*. Edisi ke-2. New York: McGraw-Hill, 1974, hlm. 20.
94. Larry Wilde. *Banyolan Antarbangsa*. Penerj. K.C. Sampurno. Pengantar Arwah Setiawan. Asri Media Pustaka, 1987.
95. Baron dan Paulus, hlm. 53.
96. Lihat Calhoun dan Acocella, hlm. 251.
97. Secord dan Backman, hlm. 29.
98. Hopper dan Whitehead, Jr., hlm. 36.
99. Rudolph F. Verderber. *Communicate!* Edisi ke-8. Belmont: Wadsworth, 1996, hlm. 37
100. Hopper dan Whitehead, Jr., hlm. 37.
101. *Pikiran Rakyat*, 19 November 1997.
102. Verderber, hlm. 46
103. Donald Edgar. *Introduction to Australian Society: A Sociological Perspective*. Sydney: Prentice-Hall, 1980.
104. Joe R. Fagin. *Racial and Ethnic Relations*. Edisi ke-2. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall, 1984.
105. Norman Goodman dan Gary T. Marx. *Society Today*. Edisi ke-3. New York: Random House, 1978, hlm. 302.
106. Ian Robertson. *Sociology*. Edisi ke-2. New York: Worth, 1981, hlm. 293.
107. Gordon W. Allport. *The Nature of Prejudice*. Cambridge, Massachusetts: Addison-Wesley, 1954, hlm. 6.

108. Lihat Samovar dan Porter, hlm. 281.
109. Allport, hlm. 9.
110. Verderber, hlm. 46
111. Rich, 1974, hlm. 25; Samovar dan Porter, hlm. 281-282.
112. *Kompas*, 4 Oktober 1997.
113. Gudykunst dan Kim, hlm. 100.
114. Lihat Zannes, hlm. 28.
115. Lindgren dan Harvey, hlm. 301.
116. Gudykunst dan Kim, hlm. 100.
117. Calvin C. Hernton. *Sex and Racism*. London: Andre Deutsch, 1969, hlm. 15.
118. Wenburg dan Wilmot, hlm. 18.
119. Lindgren dan Harvey, hlm. 306.
120. Lihat Kalvero Oberg. "Gegar Budaya" dalam Deddy Mulyana dan Jalaluddin Rakhmat, ed. *Komunikasi Antarbudaya: Panduan berkomunikasi dengan Orang-orang Berbeda Budaya*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 1996, hlm. 174.
121. Gudykunst dan Kim, hlm. 248.
122. Lihat Samovar dan Porter, hlm. 232.
123. *Ibid*, hlm. 249.
124. *Australian Muslim News*, 14-27 Maret 1995.
125. Peter S. Adler. "The Transitional Experience: An Alternatife View of Culture Shock." *Journal of Humanistic Psychology* 15.4 (Fall 1975), hlm. 13-23.
126. Gudykunst dan Kim, hlm. 253.
127. *Ibid*, hlm. 249.

# KOMUNIKASI VERBAL

# BAB 6

# Komunikasi Verbal

Tiruan suara (*onomatopoeia*) senjata api di berbagai negara:

*Bang* (Amerika)
*Peng* (Jerman)
*Paw* (Belanda)
*Pan* (Prancis)
*Tah* (Kuwait)
*Phu* (Malawi)
*Dishoum* (Srilanka)
*Bam* (Jepang)
*Piu* (Cina)
*Thain* (India)
*Tang* (Korea)
*Dor* (Indonesia)

Saat saya mengantar ibu berbelanja di sebuah toko kepunyaan Cina di Dumai, ibu tertarik pada suatu barang baru dan menawar harganya. Begitu pedagang itu mengatakan "*Lugila*," spontan ibu marah, namun pedagang itu mengulangi per-

kataannya. Tak lama kemudian toko itu dikerumuni orang yang ingin mengetahui apa yang terjadi. Lalu istri pemilik toko datang untuk membantu suaminya. Ia terkejut karena suaminya dimarahi ibu saya. Lalu ia bertanya kepada ibu saya, mengapa ibu memarahi suaminya. Ibu menjelaskan bahwa suaminya itu mengatakan "*Lugila*" kepada ibu saya. Lalu ia juga bertanya kepada suaminya mengenai pokok persoalannya, yakni ibu saya menawar barang dagangannya yang tidak sesuai dengan standar, lalu ia menjawab "*Lugila.*" Kemudian istri pemilik toko itu menjelaskan kepada ibu saya bahwa ia bukan mengatakan ibu saya itu gila, melainkan "Rugilah." Oleh karena suaminya itu tidak bisa mengucapkan huruf R, bunyinya menjadi L. Baru kemudian ibu saya mengerti dan membayar semua barang yang dibelinya. Pemilik toko dan ibu saling memaafkan.[1]

Seperti dilukiskan di atas, komunikasi verbal ternyata tidak semudah yang kita bayangkan. Simbol atau pesan verbal adalah semua jenis simbol yang menggunakan satu kata atau lebih. Hampir semua rangsangan wicara yang kita sadari termasuk ke dalam kategori pesan verbal disengaja, yaitu usaha-usaha yang dilakukan secara sadar untuk berhubungan dengan orang lain secara lisan.

Suatu sistem kode verbal disebut bahasa. Bahasa dapat didefinisikan sebagai seperangkat simbol, dengan aturan untuk mengkombinasikan simbol-simbol tersebut, yang digunakan dan dipahami suatu komunitas. Bahasa tertulis Thai misalnya terdiri dari 44 konsonan dan 32 vokal. Suaranya dikombinasikan dengan lima nada yang berbeda untuk menghasilkan bahasa yang bermelodi. Kelas-kelas orang yang berbeda menggunakan kata ganti orang, kata benda, dan kata kerja yang berbeda pula untuk menunjukkan status sosial dan keintiman. Setidaknya terdapat 47 kata ganti orang, termasuk 17 kata ganti orang pertama dan 19 kata ganti orang kedua. Karena bentuknya yang berbeda untuk setiap kelas orang, bahasa Thai dapat dibedakan menjadi empat kategori: bahasa kerajaan, bahasa kerohanian, bahasa halus harian, dan bahasa orang kebanyakan.[2] Bahasa Cina mengandung makna dan pentingnya sejarah Cina. Terdapat cara pengucapan yang terdiri dari empat nada. Perubahan nada berarti perubahan makna.[3] Dalam bahasa Jepang, kata kerja berada pada akhir

kalimat, sehingga orang tidak memahami apa yang diucapkan sampai seluruh kalimat diucapkan.[4]

Bahasa verbal adalah sarana utama untuk menyatakan pikiran, perasaan, dan maksud kita. Bahasa verbal menggunakan kata-kata yang merepresentasikan berbagai aspek realitas individual kita. Konsekuensinya, kata-kata adalah abstraksi realitas kita yang tidak mampu menimbulkan reaksi yang merupakan totalitas objek atau konsep yang diwakili kata-kata itu.[5] Misalnya, kata rumah, kursi, mobil, atau mahasiswa. Realitas apa yang diwakili oleh setiap kata itu? Begitu banyak ragam rumah. Ada rumah bertingkat, rumah mewah, rumah sederhana (RS), dan rumah sangat sederhana (RSS). Ada rumah tembok, dan ada pula rumah bilik (terbuat dari bambu). Kata kursi pun rumit juga. Ada kursi jok (di ruang tamu), kursi kerja, kursi plastik, kursi goyang, kursi malas, dan sebagainya. Dilihat dari bahannya, ada kursi besi, kursi kayu, kursi rotan, kursi bambu, atau kursi yang terbuat dari kombinasi bahan-bahan itu. Belum lagi modelnya yang bermacam-macam pula. Pun, kata mobil ternyata tidak sederhana. Ada bus, truk, sedan, jip, dan minibus. Ada mobil umum, ada pula mobil pribadi. Modelnya beraneka ragam, begitu pula tahun pembuatan, serta warna catnya. Kata *mahasiswa* pun tidak sesederhana yang kita duga, seperti yang terlukis dalam dialog berikut.

\+ "Anak saya seorang mahasiswa"
\- "Dia belajar apa?"
\+ "Ilmu Komunikasi."
\- "Di mana ia kuliah?"
\+ "Di Bandung."
\- "Di Universitas apa?"
\+ "Di Unpad. Universitas Padjadjaran"
\- "Oh, jadi di Unpad ada Jurusan Ilmu Komunikasi, ya?"
\+ "Bukan. Fakultas Ilmu Komunikasi."
\- "Mengapa Anda tidak mengatakan kepada saya bahwa anak Anda mahasiswa Fakultas Ilmu Komunikasi Unpad Bandung?"

Makna yang terkandung dalam kata *daging* pun ternyata pelik seperti dilukiskan dalam dialog antara seorang pembeli daging (remaja putri yang disuruh ibunya) dan seorang penjual daging di sebuah pusat jualan daging:

+ "Beli daging, Pak ya."
- "Daging apa, Neng? Sapi, kambing atau ayam?"
+ "Daging sapi, Pak."
- " Yang lokal atau impor, Neng?"
+ "Ada daging impor juga ya, Pak? Kalau begitu yang impor aja."
- "Impor dari mana, Neng? Amerika, Inggris, Australia atau New Zealand?"
+ "Aduh si Bapak mah biking bingung saya saja. Emangnya apa bedanya sih? Yang dari Amerika saja, Pak?"
- "Tapi daging sapi dari Amerika ada dua macam, Neng. Yang mahal dan yang murah. Yang mahal daging sapi sehat, dan yang murah daging sapi gila. Maklum sekarang lagi musim sapi gila di Amerika. Jadi yang mana, Neng?"
+ "Nggak jadi, Pak, ah. Mau beli daging aja ribet begini!" (sambil berlalu dan terus bersungut-sungut).

Bila kita menyertakan budaya sebagai variabel dalam proses abstraksi itu, problemnya menjadi semakin rumit. Ketika Anda berkomunikasi dengan seseorang dari budaya Anda sendiri, proses abstraksi untuk merepresentasikan pengalaman Anda jauh lebih mudah, karena dalam suatu budaya orang-orang berbagi sejumlah pengalaman serupa. Namun bila komunikasi melibatkan orang-orang berbeda budaya, banyak pengalaman berbeda, dan konsekuensinya, proses abstraksi juga menyulitkan. Misalnya, kata *anjing* dapat dimaknai secara berbeda, meskipun orang-orang membayangkan hewan yang sosoknya kurang lebih sama. Bagi sebagian orang, anjing adalah sahabat setia dan penjaga rumah yang baik, bagi sebagian lainnya, anjing menakutkan dan harus dihindari, sedangkan bagi sebagian orang lainnya lagi, anjing melukiskan jenis hewan yang dagingnya lezat dimakan.[6] Orang Barat umumnya menganggap anjing sebagai hewan favorit atau paling disayangi. Di Australia pernah ada perayaan perkawinan anjing. Anjing-anjing itu diberi baju pengantin dan diantar jemput dengan mobil pengantin yang dihias. Di Prancis, terdapat pekuburan khusus untuk anjing. Orang-orang dapat menziarahi kuburan anjing mereka secara teratur seraya membawa karangan bunga dan meletakkannya di kuburan hewan itu.

## ASAL-USUL BAHASA

Hingga kini belum ada suatu teori pun yang diterima luas mengenai bagaimana bahasa itu muncul di permukaan bumi.[7] Ada dugaan kuat bahasa nonverbal muncul sebelum bahasa verbal. Teoretikus kontemporer mengatakan bahwa bahasa adalah ekstensi perilaku sosial. Lebih dari itu, bahasa ucap bergantung pada perkembangan kemampuan untuk menempatkan lidah secara tepat di berbagai lokasi dalam sistem milik manusia yang memungkinkannya membuat berbagai suara kontras yang diperlukan untuk menghasilkan ucapan. Kemampuan ini mungkin berhubungan dengan kemampuan manusia lebih awal untuk mengartikulasikan isyarat-isyarat jari-jemari dan tangan yang memudahkan komunikasi nonverbal.[8] Konon, hewan primata (kera, monyet, gorila, dan sejenisnya) berevolusi sejak kira-kira 70 juta tahun lalu, dimulai dengan hewan mirip tikus kecil yang hidup sezaman dengan dinosaurus. Jutaan tahun berlalu sebelum hewan yang mirip monyet muncul pertama kalinya di Afrika, yang salah satu spesiesnya kemudian berkembang menjadi makhluk yang mirip manusia (*hominid*) dengan otak yang jauh lebih kecil dibandingkan dengan ukuran otak yang kita miliki. Hominid ini hidup antara 5,5 juta dan satu juta tahun yang lalu.

Diduga makhluk-makhluk yang mirip manusia dan menggunakan alat pemotong terbuat dari batu ini—namun masih seperti kera— berkomunikasi secara naluriah, dengan bertukar tanda alamiah berupa suara (gerutuan, geraman, pekikan), postur dan gerakan tubuh, termasuk gerakan tangan dan lengan, sedikit lebih maju dari komunikasi hewan primata masa kini. Mereka tidak menggunakan bahasa lisan yang membutuhkan penciptaan berbagai suara yang subtil. Salah satu sebabnya, kotak suara mereka identik dengan kotak suara kera, simpanse, dan hewan primata lainnya yang kita kenal sekarang, yang tidak memungkinkan mereka mengkombinasikan berbagai suara untuk membentuk bahasa manusia. Pendeknya, cara komunikasi mereka sangat primitif dibandingkan dengan komunikasi kita.

Banyak makhluk yang mirip manusia ini bertahan untuk beberapa waktu dengan berburu dan mengumpulkan makanan, namun kira-kira 35.000 tahun yang lalu akhirnya punah secara misterius. Sementara itu, "manusia modern" (*homo sapiens*), nenek moyang kita, muncul secara misterius pula antara 90.000 dan 40.000 tahun

lalu, di Eropa dan Timur Dekat yang sebelumnya dihuni generasi terakhir *hominid*. Makhluk baru ini akhirnya menyebar ke berbagai bagian dunia, termasuk Asia dan Amerika. Mungkin terdapat beberapa tipe manusia pada saat itu, seperti sekarang juga, namun yang jelas kita manusia yang menghuni bumi sekarang adalah keturunan mereka.

Dulu, nenek moyang kita yang juga disebut *Cro Magnon* ini tinggal di gua-gua. Mereka punya sosok seperti kita, hanya saja lebih berotot dan lebih tegap, mungkin karena hidup mereka penuh semangat dan makan makanan yang lebih sehat. Mereka adalah pemburu dan pengumpul makanan yang berhasil. Ketika mereka belum mampu berbahasa verbal, mereka berkomunikasi lewat gambar-gambar yang mereka buat pada tulang, tanduk, cadas, dan dinding gua yang banyak ditemukan di Spanyol dan Prancis Selatan. Mereka menggambarkan bison, rusa kutub, dan mamalia lainnya yang mereka buru. Inilah sarana pertama yang dikenal manusia untuk merekam informasi.

Dalam tahap perkembangan berikutnya, antara 40.000 dan 35.000 tahun lalu *Cro Magnon* mulai menggunakan bahasa lisan. Ini dimungkinkan karena mereka punya struktur tengkorak, lidah, dan kotak suara yang mirip dengan yang kita miliki sekarang. Kelebihan *homo sapiens* dari makhluk sebelumnya adalah kemampuan mereka untuk mengembangkan salah satu jenis tanda yang disebut simbol atau lambang. Sedangkan makhluk hidup sebelumnya lebih mengandalkan ikon, sinyal atau indeks dalam komunikasi mereka.[9] Kemampuan berbahasa inilah yang membuat mereka terus bertahan hingga kini, tidak seperti makhluk mirip manusia sebelumnya yang musnah. Karena *Cro Magnon* dapat berpikir lewat bahasa, mereka mampu membuat rencana, konsep, berburu dengan cara yang lebih baik, dan mempertahankan diri dengan lebih efektif dalam lingkungan yang keras dan cuaca yang buruk. Mereka juga dapat mengawetkan makanan.

Sekitar 10.000 tahun Sebelum Masehi mereka menemukan cara-cara bertani demi kelangsungan hidup mereka. Pendek kata, *homo sapiens* semakin makmur dari abad ke abad, karena mereka memiliki lebih banyak pengetahuan untuk bertahan hidup dan mengembangkan budaya mereka, yang kemudian mereka wariskan kepada generasi berikutnya. Mereka tidak hanya menggarap tanah dan beternak, tetapi juga mengembangkan teknologi, termasuk penggunaan logam, anyaman, roda, kerekan, dan barang tembikar.

Mereka juga punya waktu untuk bersenang-senang, membuat inovasi, dan berkontemplasi. Namun mereka belum dapat menulis. Sementara itu, bahasa pun semakin beraneka ragam. Cara bicara baru berkembang ketika orang-orang menyebar ke kawasan-kawasan baru tempat mereka menemukan dan mengatasi problem-problem baru. Bahasa-bahasa lama pun terus berevolusi, dari generasi ke generasi.

Sekitar 5000 tahun lalu manusia melakukan transisi komunikasi dengan memasuki era tulisan, sementara bahasa lisan pun terus berkembang. Transisi paling dini dilakukan bangsa Sumeria dan bangsa Mesir kuno, lalu juga bangsa Maya dan bangsa Cina yang mengembangkan sistem tulisan mereka secara independen. Tahun 2000 Sebelum Masehi, papirus digunakan secara luas di Mesir untuk menyampaikan pesan tertulis dan merekam informasi. Penyebaran sistem tulisan itu akhirnya sampai juga ke Yunani. Bangsa Yunani-lah yang kemudian menyempurnakan dan menyederhanakan sistem tulisan ini. Menjelang kira-kira 500 Sebelum Masehi, mereka telah menggunakan alfabet ini secara luas. Akhirnya alfabet Yunani itu diteruskan ke Roma tempat sistem tulisan itu disempurnakan lagi. Sistem tulisan dan bahasa lisan itu terus berkembang hingga kini. Kita pun memasuki era cetak pada abad ke 15, yang beberapa abad kemudian disusul oleh era radio, era televisi, dan kini era komputer. Kesemuanya telah merekam hasil peradaban manusia untuk disempurnakan lagi oleh generasi-generasi mendatang lewat kemampuan mereka dalam berbahasa.

## FUNGSI BAHASA DALAM KEHIDUPAN MANUSIA

Mengapa manusia berbahasa dan mengapa terdapat banyak bahasa di dunia? Kemampuan berbahasa manusia, yang membedakannya dari hewan lain yang lebih rendah, merupakan akibat dari pembesaran dan perkembangan otak manusia.[10] Salah satu pandangan mengatakan bahwa orang-orang yang hidup di berbagai bagian dunia merasa perlu merancang solusi untuk memecahkan masalah yang mereka hadapi. Dalam hal ini, mereka menciptakan berbagai cara hidup, dan bersama hal itu, bahasa-bahasa berlainan untuk memenuhi kebutuhan mereka. Misalnya, cara hidup orang Eskimo yang unik harus menawarkan cara-cara bagi orang-orang

ini untuk mengatasi lingkungan mereka. Ini mungkin bisa menjelaskan mengapa terdapat banyak kata dalam kosa kata Eskimo yang merujuk pada salju.[11]

Kita sering tidak menyadari pentingnya bahasa, karena kita sepanjang hidup menggunakannya. Kita baru sadar bahasa itu penting ketika kita menemui jalan buntu dalam menggunakan bahasa, misalnya ketika kita berupaya berkomunikasi dengan orang yang sama sekali tidak memahami bahasa kita yang membuat kita frustrasi; ketika kita sulit menerjemahkan suatu kata, frase, atau kalimat dari suatu bahasa ke bahasa lain; ketika kita harus menulis lamaran pekerjaan atau diwawancarai dalam bahasa Inggris untuk memperoleh pekerjaan yang bagus.

Fungsi bahasa yang mendasar adalah untuk menamai atau menjuluki orang, objek, dan peristiwa. Setiap orang punya nama untuk identifikasi sosial. Orang juga dapat menamai apa saja, objek-objek yang berlainan, termasuk perasaan tertentu yang mereka alami.[12] Penamaan adalah dimensi pertama bahasa dan basis bahasa, dan pada awalnya itu dilakukan manusia sesuka mereka, yang lalu menjadi konvensi. Mengapa matahari disebut matahari? Karena ia disebut matahari! Adalah keliru menganggap sesuatu itu mempunyai hanya satu nama yang benar.[13] Benda yang kita terima dari tukang pos kita sebut surat. Ketika isinya kita ketahui menawarkan barang atau jasa, kita sebut iklan. Karena kita tidak tertarik pada penawaran itu, benda itu kita buang ke keranjang sampah, dan kita menyebutnya sampah. Bagaimana kita menjuluki Emha Ainun Nadjib? Budayawan, cendekiawan, seniman, penulis, kolumnis, kiai, penyanyi atau pelawak? Salah satu cara menjawabnya: Bergantung pada apa yang sedang ia lakukan saat itu. Bila ia sedang berceramah agama, ia kiai. Bila ia sedang menulis buku, artikel atau kolom, ia penulis, dan bila ia sedang menyanyi dengan iringan kelompok musiknya ia penyanyi. Suatu objek mempunyai beberapa tingkat abstraksi. Ibu kita adalah ibu, ibu adalah wanita, wanita adalah manusia, manusia adalah makhluk hidup, dan makhluk hidup adalah ciptaan Tuhan. Semakin luas kelasnya, semakin abstrak konsep tersebut.[14] Sepanjang hidup kita sebenarnya belajar mengabstraksikan segala sesuatu.

Menurut Larry L. Barker,[15] bahasa memiliki tiga fungsi: penamaan (*naming* atau *labeling*), interaksi, dan transmisi informasi. Penamaan atau penjulukan merujuk pada usaha mengidentifikasi

objek, tindakan, atau orang dengan menyebut namanya sehingga dapat dirujuk dalam komunikasi. Fungsi interaksi, menurut Barker, menekankan berbagi gagasan dan emosi, yang dapat mengundang simpati dan pengertian atau kemarahan dan kebingungan. Melalui bahasa, informasi dapat disampaikan kepada orang lain. Anda juga menerima informasi setiap hari, sejak bangun tidur hingga Anda tidur kembali, dari orang lain, baik secara langsung atau tidak (melalui media massa misalnya). Fungsi bahasa inilah yang disebut fungsi transmisi. Barker berpandangan, keistimewaan bahasa sebagai sarana transmisi informasi yang lintas-waktu, dengan menghubungkan masa lalu, masa kini, dan masa depan, memungkinkan kesinambungan budaya dan tradisi kita. Tanpa bahasa kita tidak mungkin bertukar informasi; kita tidak mungkin menghadirkan semua objek dan tempat untuk kita rujuk dalam komunikasi kita.

Dalam pada itu, Book mengemukakan, agar komunikasi kita berhasil, setidaknya bahasa harus memenuhi tiga fungsi, yaitu: Untuk mengenal dunia di sekitar kita; berhubungan dengan orang lain; dan untuk menciptakan koherensi dalam kehidupan kita.[16]

Mari kita jabarkan ketiga fungsi ini. Fungsi pertama bahasa ini jelas tidak terelakkan. Melalui bahasa Anda mempelajari apa saja yang menarik minat Anda, mulai dari sejarah suatu bangsa yang hidup pada masa lalu yang tidak pernah Anda temui, seperti bangsa Mesir Kuno atau bangsa Yunani. Kita dapat berbagi pengalaman, bukan hanya peristiwa masa lalu yang kita alami sendiri, tetapi juga pengetahuan tentang masa lalu yang kita peroleh melalui sumber kedua, seperti media cetak atau media elektronik. Kita juga menggunakan bahasa untuk memperoleh dukungan atau persetujuan dari orang lain atas pengalaman kita atau pendapat kita. Melalui bahasa pula Anda memperkirakan apa yang akan dikatakan atau dilakukan seorang kawan Anda, seperti dalam kalimat "Kemarin kawan saya itu begitu marah kepada saya. Jangan-jangan ia tidak mau lagi berhubungan dengan saya." Meskipun gambaran kita mengenai masa depan tidak selalu akurat, setidaknya bahasa memungkinkan kita memikirkan, membicarakan, dan mengantisipasi masa depan,[17] misalnya apa yang akan terjadi terhadap manusia dan alam semesta berdasarkan dugaan yang dikemukakan para ahli ilmu pengetahuan dan orang bijak lainnya, juga berdasarkan wahyu Tuhan atau sabda Nabi.

Fungsi kedua bahasa, yakni sebagai sarana untuk berhubungan dengan orang lain, sebenarnya banyak berkaitan dengan fungsi-

fungsi komunikasi yang kita bahas dalam Bab 1, khususnya fungsi sosial dan fungsi instrumental. Ringkasnya, bahasa memungkinkan kita bergaul dengan orang lain untuk kesenangan kita dan mempengaruhi mereka untuk mencapai tujuan kita. Melalui bahasa kita dapat mengendalikan lingkungan kita, termasuk orang-orang di sekitar kita. Seorang nyonya rumah dapat memerintahkan, "Tolong bawakan minuman buat saya" kepada pelayannya. Seorang kandidat dari sebuah partai politik dapat menyampaikan gagasannya, namun sekaligus juga membujuk rakyat untuk memilih partainya dan mempertimbangkan dirinya sebagai calon presiden yang potensial. Kemampuan berkomunikasi dengan orang lain bergantung tidak hanya pada bahasa yang sama, namun juga pengalaman yang sama dan makna yang sama yang kita berikan kepada kata-kata. Semakin jauh perbedaan antara bahasa yang kita gunakan dengan bahasa mitra komunikasi kita, semakin sulit bagi kita untuk mencapai saling pengertian. Meskipun orang Indonesia dan orang Malaysia berbicara bahasa Melayu, atau orang Amerika dan orang Inggris berbicara bahasa Inggris, mereka belum tentu mencapai kesepahaman, karena beberapa perbedaan yang ada dalam kedua bahasa tersebut.[18]

Sedangkan fungsi ketiga memungkinkan kita untuk hidup lebih teratur, saling memahami mengenai diri kita, kepercayaan-kepercayaan kita, dan tujuan-tujuan kita. Kita tidak mungkin menjelaskan semua itu dengan menyusun kata-kata secara acak, melainkan berdasarkan aturan-aturan tertentu yang telah kita sepakati bersama. Akan tetapi, kita sebenarnya tidak selamanya dapat memenuhi ketiga fungsi bahasa tersebut, oleh karena, meskipun bahasa merupakan sarana komunikasi dengan manusia lain, sarana ini secara inheren mengandung kendala, karena sifatnya yang cair dan keterbatasannya. Seperti dikatakan S.I. Hayakawa, "Kata itu bukan objek."[19] Bila orang-orang memaknai suatu kata secara berbeda, maka akan timbul kesalahpahaman di antara mereka.

Apa yang akan terjadi jika manusia terisolasi, baik sengaja atau tidak, dari penggunaan bahasa? Manusia hanya akan berbahasa jika diasuh dalam komunitas manusia. Manusia yang "diasuh" hewan seperti "manusia srigala" asal Hessia tahun 1349, "manusia beruang" asal Lithuania tahun 1661, dan "Si Liar Peter" asal Hanover tahun 1724, tidak berbicara bahasa manusia karena tidak berhubungan dengan manusia. Tetapi bila mereka kemudian ditempatkan dalam komunitas manusia, mereka boleh jadi akan

berbahasa, meskipun tidak sesempurna manusia yang sejak lahir diasuh manusia. Pada tahun 1920-an seekor srigala "mengadopsi" dua anak manusia. Salah seorang dari mereka belajar berbicara setelah kembali ke masyarakat manusia. Tahun 1940-an kasus Isabella berusia enam tahun yang tidak dapat berbicara cukup mengejutkan. Sebagai putri seorang bisu-tuli di luar perkawinan, Isabella dikurung di dalam sebuah ruangan gelap, dipisahkan dari keluarganya yang lain. Ketika ditemukan, ia hanya bisa berkoak-koak dengan suara parau. Isabella kemudian dirawat dokter dan psikolog klinis. Dua tahun kemudian ia bisa bicara normal.[20]

## KETERBATASAN BAHASA

Berbicara tentang komunikasi verbal, yang porsinya hanya 35% dari keseluruhan komunikasi kita,[21] banyak orang tidak sadar bahwa bahasa itu terbatas. Keterbatasan bahasa tersebut dapat kita uraikan sebagai berikut.

### Keterbatasan jumlah kata yang tersedia untuk mewakili objek

Kata-kata adalah kategori-kategori untuk merujuk pada objek tertentu: orang, benda, peristiwa, sifat, perasaan, dan sebagainya. Tidak semua kata tersedia untuk merujuk pada objek. Suatu kata hanya mewakili realitas, tetapi bukan realitas itu sendiri. Dengan demikian, kata-kata pada dasarnya bersifat parsial, tidak melukiskan sesuatu secara eksak. Oleh karena itu, ada kalanya kita sulit menamai suatu objek. Misalnya, nama apa yang harus kita berikan pada sebuah benda yang bentuknya mirip pintu, tetapi berukuran kecil, misalnya 50 cm x 20 cm: pintu, pintu kecil, jendela, jendela kecil, lubang angin, atau apa? Contoh lain, apakah universitas itu? Haruskah suatu universitas memiliki gedung? Haruskah suatu universitas memiliki sejumlah profesor, juga perpustakaannya dan tim olah raganya? Dapatkah kita menamakan lembaga-lembaga penjual gelar yang marak di negara kita, atau lembaga di luar negeri yang mereka wakili, sebagai universitas? Kalau tidak, mengapa mereka menawarkan gelar-gelar yang lazim ditawarkan universitas?

Kata-kata sifat dalam bahasa cenderung dikotomis (oposisi biner), misalnya baik-buruk, kaya-miskin, pintar-bodoh, bahagia-sengsara, tebal-tipis, dan sebagainya. Realitas yang sebenarnya tidak bersifat hitam-putih, tetapi terdiri dari jutaan corak abu-abu dan warna-warna lainnya. Anggapan bahwa realitas bersifat dikotomis dapat mendorong kita menganggap bahwa seseorang baik atau buruk. "Bila Anda tidak memihak kami, berarti Anda musuh kami," "Bila kamu tidak memprotes perang ini berarti kamu alat kemapanan,"[22] atau seperti ultimatum Presiden George W Bush setelah tragedi WTC 11 September 2001: "Jika kalian tidak berpihak kepada kami berarti kalian (bersama teroris) musuh kami." Sayangnya, bahasa tidak dapat mengungkapkan realitas secara utuh. Kualitas seseorang atau sesuatu yang ingin kita ungkapkan sebenarnya tidak sesederhana itu. Baik orang, benda atau peristiwa sebenarnya sulit untuk kita kategorikan sebagai baik atau buruk. Agar realitas yang kita ungkapkan lebih tepat, kita terkadang menggunakan kata penguat *sangat* atau *sekali* seperti dalam kalimat, "Aduh, pintar sekali orangnya," atau kata pelemah *kurang* atau *agak*, seperti dalam kalimat, "Dia sih mahasiswa yang kurang pandai." Akan tetapi kategori-kategori ini tetap saja masih terbatas, tidak mungkin diterapkan kepada setiap orang, benda atau peristiwa yang kita temui. Dalam konteks inilah, suatu instrumen yang disebut *Beda-Semantik* (*Semantic Differential*) dirancang oleh Charles E. Osgood, George Suci, dan Percy Tannenbaum untuk mengukur makna yang lebih akurat.[23] Skala ini digunakan untuk mengukur suatu objek atau konsep, misalnya *mal, ibu, cinta, hukuman mati, kecerdasan*, atau *pendidikan tinggi*, dalam suatu skala dari 1 hingga 7. Dalam hal ini, 1 bermakna negatif dan 7 bermakna positif, seperti terlihat dalam Figur 6.1. Dalam tes demikian, nilai 4 menunjukkan penilaian sedang, lumayan, netral, tidak tahu, atau ragu-ragu, namun nilai 1, 2, 6 atau 7 menunjukkan kecenderungan yang kuat terhadap objek atau konsep tersebut.

Contoh lain, kita tahu nuansa warna yang diwakili oleh warna putih, hitam, merah, kuning, coklat, dan sebagainya. Akan tetapi, sebetulnya sering nama warna yang kita gunakan, contohnya *merah*, merujuk pada nuansa warna yang sebenarnya kurang-lebih merah. Warna yang sedikit lebih muda atau sedikit lebih tua pun kita namai merah. Orang yang berkulit putih (orang Amerika, Eropa, dan Australia) sebenarnya kulitnya jauh dari putih; begitu

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| buruk | 1 | 2 | x 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | baik |
| tajam | 7 | 6 | 5 | 4 | x 3 | 2 | 1 | tumpul |
| manis | 7 | 6 | 5 | x 4 | 3 | 2 | 1 | masam |
| besar | x 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | kecil |
| pasif | 1 | x 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | aktif |
| jelek | 1 | 2 | 3 | 4 | x 5 | 6 | 7 | indah |
| panas | 7 | 6 | 5 | 4 | x 3 | 2 | 1 | dingin |
| lemah | 1 | 2 | 3 | 4 | x 5 | x 6 | 7 | kuat |
| ringan | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | x 6 | 7 | berat |

**FIGUR 6.1** Suatu contoh Beda-Semantik untuk mengukur makna "Pendidikan Tinggi."
SUMBER: Ralph Webb, Jr. *Interpersonal Speech Communication: Principles and Practices*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall, 1975, hlm. 53.

juga orang berkulit kuning (Cina dan Jepang), sebenarnya kulit mereka jauh dari kuning. Warna kulit kita jelas bukan coklat, bukan pula warna sawo matang. Alat yang disebut kotak hitam (*black box*) dalam pesawat terbang sebenarnya berwarna merah (oranye). Ilmu pengetahuan menyatakan bahwa mata kita sebenarnya bisa membedakan tujuh juta warna yang berlainan. Bila kita harus menyediakan satu nama untuk setiap warna, kita memerlukan tujuh juta kata yang berbeda untuk merujuk pada semua warna tersebut.[24] Kenyataannya, kita mengenal hanya puluhan nama warna.

Kesulitan menggunakan kata yang tepat juga kita alami ketika kita ingin mengungkapkan perasaan. Pesan verbal biasanya lebih lazim kita gunakan untuk menerangkan sesuatu yang bersifat

faktual-deskriptif-rasional. Akan tetapi, untuk mengungkapkan sesuatu yang sangat afektif dan pribadi, kita biasanya lebih mengandalkan pesan nonverbal. Perasaan sayang seorang suami kepada istrinya akan lebih bermakna bila diungkapkan dengan senyuman, tatapan mata, atau sentuhan daripada dengan kata-kata semata

Keterbatasan jumlah kategori untuk menamai objek sebenarnya berfungsi untuk mengendalikan lingkungan kita, dan memudahkan kita untuk berkomunikasi dengan orang lain dan berbagi pengalaman serta pengetahuan dengan mereka. Bayangkan, betapa sulitnya kita berkomunikasi dengan orang lain kalau kita dibebani dengan kosa kata tentang warna yang terdiri dari ratusan nama warna apalagi ratusan ribu nama warna. Akan tetapi, penamaan suatu objek yang bersifat kira-kira itu sebenarnya sekaligus merupakan hambatan bagi kita untuk berkomunikasi. Artinya, selalu ada perbedaan antara makna dalam kepala kita dengan makna dalam kepala orang lain, sekecil apa pun perbedaan itu. Oleh karena pengalaman kita berbeda dengan pengalaman orang lain, sebenarnya makna yang kita berikan pada kata-kata tidak akan pernah persis sama dengan makna yang orang lain berikan pada kata-kata yang sama. Seorang pembicara yang baik harus selalu bertanya, "Apa makna kata *ini* bagi khalayak *ini* dalam situasi *ini*, dalam konteks *ini*, sebagaimana digunakan oleh pembicara *ini* pada saat *ini*."[25]

## Kata-kata bersifat ambigu dan kontekstual

Kata-kata bersifat ambigu, karena kata-kata merepresentasikan persepsi dan interpretasi orang-orang, yang menganut latarbelakang sosial budaya yang berbeda-beda. Oleh karena itu, terdapat berbagai kemungkinan untuk memaknai kata-kata tersebut. Konsep *dan lain-lain* (dll.), *dan sebagainya* (dsb.), *dan seterusnya* (dst.), *yang semacamnya*, *sedemikian rupa*, *hingga derajat tertentu*, *kira-kira*, dan *lebih kurang*, sebenarnya menunjukkan bahwa tidak ada pernyataan yang dapat mewakili dunia nyata. Meskipun terdapat pengetahuan yang komprehensif mengenai suatu subjek, akan selalu ada hal lain atau hal baru untuk dipertimbangkan. Juga suatu gagasan dalam tanda petik ("...") menunjukkan bahwa gagasan tersebut masih diragukan, atau tidak dianggap kebenaran mutlak.[26] Kata-kata, *selalu*, *sering*,

*setiap orang, semua orang,* dan *dengan teratur*, sebenarnya bersifat ambigu. Kata *berat* mempunyai makna yang nuansanya beraneka ragam, misalnya: Tubuh orang itu *berat*; kepala saya *berat*; ujian itu *berat*; dosen itu memberikan sanksi yang *berat* kepada mahasiswanya yang nyontek; awan *berat* menggantung di langit; saya belum makan makanan *berat* hari ini; sore ini ada pertandingan tinju kelas *berat*, dan sebagainya. Begitu juga kata panas, seperti dalam kalimat atau frase, "Hari ini panas," "Kopi panas," "Adik sakit panas," "Adegan panas," dan sebagainya. Bahkan kata *besar* pun juga ambigu, seperti dalam dialog yang berasal dari kehidupan nyata berikut.

> Seorang lelaki memasuki sebuah toko besar untuk membeli pasta gigi. Pelayan toko menyerahkan pasta gigi bertuliskan "Besar" (*large*). Pelanggan itu mengembalikannya dan berkata lagi, bahwa ia menginginkan ukuran kecil. Pelayan toko itu menjawab, "Itu ukuran kecil."
> "Apa sebutan untuk ukuran besar?" tanya lelaki itu.
> "Itu ukuran raksasa (*giant*)."
> "Apakah itu yang terbesar?"
> "Bukan, bukan. Berikutnya adalah ukuran Raja (*King*), kemudian Ekonomi, dan kemudian terbesar dari semua adalah ukuran Keluarga!"[27]

Kata *budayawan* sangat ambigu, bisa diartikan *cendekiawan* (yang juga masih ambigu) atau *seniman*. Seorang anak boleh jadi memaknai psikiater sebagai *konselor, penasihat, profesional kesehatan mental*, sementara bagi orangtuanya, kata itu berarti "dokter yang merawat orang gila"[28] Kata-kata paling ambigu tentu saja adalah konsep-konsep abstrak seperti *kebebasan* atau *keadilan* karena sulit didefinisikan, sehingga sering menimbulkan kontroversi. Persoalannya, pemaknaan atas konsep-konsep itu sering dipengaruhi oleh kepentingan pihak yang mendefinisikan, sementara kita tidak punya banyak kategori konsep tersebut.

Dalam kehidupan sehari-hari kita sering menggunakan kata-kata ambigu, termasuk eufemisme, seperti: "Mari kita menyantap makanan laut" ketimbang "Mari kita makan ikan mati," atau "Orang itu telah berpulang" ketimbang "Orang itu telah mati." Kata-kata *kamar kecil, buang air besar, kemaluan, menggauli* istrinya, *di bawah rata-rata* (bodoh), dan desa *tertinggal* (miskin) adalah eufemisme.

Para politisi adalah kelompok orang yang paling senang menggunakan kata-kata ambigu, untuk mengatakan segalanya atau tidak mengatakan apa pun, karena mereka khawatir komentar yang konkret dan spesifik akan menyinggung perasaan suatu kelompok, seperti dalam kalimat-kalimat: "Kita harus menjaga kesatuan dan persatuan," "Sepanjang berada dalam batas-batas konstitusi," dan "Demi kepentingan bangsa dan negara." Kelompok berikutnya adalah para pengiklan, dengan slogan-slogan mereka, seperti: "lebih baik," "terbaru," "kepuasan yang sesungguhnya," "Kami Nomor Satu," dan sebagainya.[29]

Kata yang sama mungkin memiliki makna berbeda bagi orang-orang berbeda dan makna berbeda bagi orang yang sama dalam waktu berbeda.[30] Suatu kata yang sama mungkin tidak tepat atau memberi makna aneh dan lucu bila digunakan dalam konteks (kalimat) lain dengan pelaku yang berbeda, misalnya seperti dalam dialog berikut.

+ "Pak, apa kabar?"
- "Aduh, (badan) saya lagi nggak *enak*, nih."
+ "Ibu, bagaimana?"
- "Kalau ibu sih *enak*."

Oleh karena kata-kata bersifat kontekstual, terkadang kita sulit mencari padanan suatu kata dalam bahasa lain. Contohnya, kata *amis* dalam bahasa Sunda berarti "manis" dalam bahasa Indonesia, namun manis di sana merujuk pada manis menurut lidah, bukan manis menurut pandangan mata. Jadi tidaklah benar bila orang non-Sunda mengatakan, "*Ceweknya amis euy*!" Dalam bahasa Sunda kata *hareudang* berarti "panas" (lebih tepatnya "gerah"). Jadi keliru bila orang non-Sunda mengatakan, "*Pisang gorengna hareudang*" ("Pisang gorengnya gerah"). Terjemahan kata "rumah" adalah *house* atau *home* dalam bahasa Inggris, bergantung pada konteksnya. *House* hanya sekadar benda, misalnya untuk dijual, seperti dalam kalimat *the house is for sale*, sedangkan *home* menunjukkan rumah dan keluarga yang mengisinya (yang saling berhubungan dan menyayangi), seperti dalam kalimat *I am going home*. Kata *menerima* adalah *to receive* atau *to accept* dalam bahasa Inggris, juga bergantung pada konteksnya: *to receive* untuk menerima sesuatu yang konkret (contoh: *I received a letter yesterday*), dan *to accept* untuk menerima sesuatu yang abstrak (contoh: *I*

*accept your suggestion*). Kata ganti orang pertama *I* dapat diterjemahkan menjadi *saya, aku, hamba, gue*, dan kata ganti orang kedua *you* dapat diterjemahkan menjadi *Anda, kamu, engkau, elu, Saudara, Bapak,* atau *Ibu*, bergantung pada konteks kalimatnya (hubungan di antara para pembicara).

Kosa kata yang berbeda, termasuk panggilan buat lawan bicara, dapat menandai tahap-tahap hubungan antara dua manusia, misalnya perubahan kata ganti orang pertama, dari *saya* menjadi *aku* atau *gue*, dan perubahan kata ganti orang kedua, dari Anda menjadi *kamu, kau,* atau *elu*. Dua orang berlainan jenis dapat menggunakan panggilan khusus atau kata-kata yang lebih pribadi (termasuk panggilan *Papa, Mama, Say, Yang, Sayang, Darling, Dear, Honey, Love,* dan sebagainya.) ketika hubungan mereka pun semakin intim.[31] Bahkan suami istri dapat menggunakan istilah khusus yang tidak dipahami orang luar untuk melakukan aktivitas pribadi.

Ruang dan waktu mengubah makna kata. Menurut Hubert Alexander, makna harus dianggap sebagai proses ketimbang sesuatu yang statis.[32] Kata-kata baru muncul, sementara kata-kata lama pelan-pelan menghilang, satu demi satu. Gaya bahasa yang dulu populer kini menjadi klise. Pada zaman Orde Baru kita sering mendengar gaya bicara berikut, seperti yang sering diucapkan pejabat: "Kita harus memasyarakatkan olahraga dan mengolahragakan masyarakat." Seorang sejawat saya di fakultas, mungkin karena sudah jenuh mendengar gaya bahasa seperti itu, sempat bergurau, "Kita harus memasyarakatkan adu domba dan mengadudombakan masyarakat." Banyak slogan Orde Baru yang kini sudah lapuk, seperti *pelita, pembangunan manusia seutuhnya, tinggal landas, komunikasi sambungrasa,* dan sebagainya.

Prinsip bahwa kata-kata bersifat kontekstual sebenarnya mengisyaratkan bahwa aturan-aturan baku dalam berbahasa tidaklah mutlak. Misalnya, kata-kata sifat dalam bahasa Indonesia umumnya dapat dibubuhi awalan *ke* dan akhiran *an*, seperti: *adil* menjadi *keadilan*; *cantik* menjadi *kecantikan*; *jujur* menjadi *kejujuran*; *marah* menjadi *kemarahan*; *pandai* menjadi *kepandaian*. Namun prinsip itu tidak berlaku untuk kata sifat *malu*; malu menjadi *rasa malu*, bukan *kemaluan*.

> Seorang wanita Swedia mengajak seorang wanita Yogya untuk berenang, tetapi "Malu," jawab wanita Yogya itu. Wanita

Swedia yang tengah belajar bahasa Indonesia di UGM itu lalu menjawab, "Datang saja. Nanti kalau sudah beberapa kali kemaluannya akan hilang." Tentu saja kemaluannya tidak akan pernah hilang. Percakapan pun menjadi kocak. Wanita Swedia itu baru saja mendapatkan pelajaran tentang penggunaan kata benda dengan menggunakan awan "ke" dan akhiran "an."[33]

Dalam bahasa Inggris buah jeruk disebut *oranges* yang memang berwarna oranye. Lucunya, kita di Indonesia menyebut buah jeruk berwarna hijau juga sebagai *oranges* dalam bahasa Inggris (Orang bule boleh jadi terheran-heran menemukan *oranges* berwarna hijau). Pilihan kata *green oranges* sebagai padanan jeruk berwarna hijau tampaknya lebih keliru lagi.

### Kata-kata mengandung bias budaya

Bahasa terikat oleh konteks budaya. Dengan ungkapan lain, bahasa dapat dipandang sebagai perluasan budaya. Menurut Hipotesis Sapir-Whorf, sering juga disebut *Teori Relativitas Linguistik*, sebenarnya setiap bahasa menunjukkan suatu dunia simbolik yang khas, yang melukiskan realitas pikiran, pengalaman batin, dan kebutuhan pemakainya.[34] Jadi bahasa yang berbeda sebenarnya mempengaruhi pemakainya untuk berpikir, melihat lingkungan, dan alam semesta di sekitarnya dengan cara yang berbeda, dan karenanya berperilaku secara berbeda pula. Hipotesis yang dikemukakan Benjamin Lee Whorf[35] dan mempopulerkan serta menegaskan pandangan gurunya Edward Sapir ini menyatakan bahwa (1) Tanpa bahasa kita tidak dapat berpikir; (2) Bahasa mempengaruhi persepsi; dan (3) Bahasa mempengaruhi pola berpikir.[36] Hipotesis Sapir-Whorf ini tampaknya sulit diuji. Sebabnya, *pertama*, kita sulit mendefinisikan berpikir; *kedua*, kita lebih sulit lagi menemukan orang yang tidak berbahasa, sebagai pembandingnya. Dengan kata lain, kita tidak punya cara menafsirkan realitas tanpa menggunakan bahasa.[37]

Hingga derajat tertentu, Hipotesis Whorf-Sapir ini ada benarnya. Mereka mengasumsikan poin yang kedua ketika mereka menemukan bahwa beberapa bahasa tidak mengandung kata-kata untuk objek-objek dalam bahasa-bahasa lain. Misalnya, beberapa bahasa tidak memiliki kata-kata untuk warna-warna tertentu (meskipun penelitian mutakhir menunjukkan bahwa orang-orang

tidak menemui kesulitan membedakan warna-warna). Dukungan bagi gagasan Whorf-Sapir yang ketiga diperoleh dari studi tentang bahasa Navajo. Diketahui dalam bahasa Navajo akhiran kata kerja bergantung pada bentuk fisik subjek kalimat. Peneliti berkilah bahwa bila anak-anak berbahasa Navajo diberi seperangkat objek yang dapat dikelompokkan menurut bentuknya atau warnanya, mereka akan memasangkan objek-objek itu berdasarkan bentuknya. Sebaliknya, anak-anak Navajo yang berbahasa Inggris akan mengklasifikasikan objek-objek itu berdasarkan warna, karena akhiran kata kerja dan bentuk subjek adalah independen dalam bahasa Inggris. Kedua hipotesis itu teruji.[38]

Sebagai ilustrasi lain, fakta bahwa orang-orang Eskimo mempunyai sekitar 20 kata untuk melukiskan salju, menunjukkan bahwa mereka lebih peka dalam mempersepsi realitas salju, karena salju merupakan faktor penting dalam kehidupan mereka. Ada kata-kata khusus untuk melukiskan salju yang sedang turun, salju yang tertiup angin dan membentuk jajaran salju yang lunak di atas tanah, dan sebagainya. Kategori salju begitu penting bagi mereka karena mempengaruhi hidup dan bahkan keselamatan mereka. Dalam bahasa Arab klasik, konon terdapat lebih dari 6.000 kata untuk melukiskan unta—warnanya, struktur tubuh, jenis kelamin, usia, gerakan, kondisi, dan perlengkapannya. Penduduk asli Sahara mempunyai 200 kata untuk melukiskan kurma, bahan pokok mereka dalam kehidupan, dan 20 cara berbeda untuk melukiskan bukit pasir.[39] Hal ini juga mengisyaratkan arti penting objek-objek tersebut dalam budaya mereka. Sementara itu, dalam bahasa Zulu, terdapat 39 kata untuk menyatakan warna hijau. Banyaknya nama untuk warna-warna hijau yang berlainan ini menunjukkan kepedulian orang-orang Zulu dalam mengenali alam dan tempat-tempat yang mereka lalui dalam perjalanan yang melintasi padang rumput, terutama sebelum mereka mengenal transportasi otomotif dan jalan raya nasional.[40] Kata *rice* dalam bahasa Inggris dapat diterjemahkan menjadi tiga kata yang maknanya berbeda dalam bahasa Indonesia, yakni *gabah, beras,* dan *nasi*. Ini menunjukkan bahwa kita orang Indonesia lebih peduli pada benda ini daripada orang Inggris. *Wong* itu makanan utama kita.

Penggunaan *tenses* dalam bahasa Inggris mengisyaratkan bahwa orang-orang Inggris sangat sadar akan waktu dan menekankan pentingnya waktu, seperti dalam kalimat:

- *They study English twice a week*
- *She studied English last night*
- *We are going to study English tomorrow*
- *Have you studied English today?*
- *I have been studying English for years*

Tingkatan-tingkatan bahasa dalam bahasa Jawa (*kromo* versus *ngoko* misalnya) dan dalam bahasa Sunda menunjukkan alam pikiran (baca: status sosial) yang berbeda pula bagi pihak-pihak yang menggunakan bahasa tersebut. Sebagai contoh, dalam bahasa Sunda terdapat sejumlah kata untuk orang pertama, yaitu: *abdi, kuring, uing, urang, kula, dewek*, dan *aing*, sedangkan untuk orang kedua adalah: *andika, anjeun, maneh, silaing*, dan *sia*. Kata *makan* dapat diterjemahkan menjadi sejumlah kata dalam bahasa Sunda, seperti:

- *Neda*, untuk diri sendiri
- *Tuang*, untuk orang yang kita hormati,
- *Dahar*, untuk teman sebaya yang sudah akrab atau bawahan/ pembantu (anehnya *dahar* ini justru halus dalam bahasa Jawa yang setara dengan *tuang* dalam bahasa Sunda)
- *Nyatu*, untuk hewan
- *Emam*, untuk anak kecil

Ketika kita menggunakan bahasa daerah, sifat bahasa daerah yang berlapis-lapis itu memaksa kita—sadar atau tidak—untuk memandang orang di hadapan kita dengan kategori tertentu. Sebagian orang enggan menggunakan bahasa Jawa atau bahasa Sunda karena bahasa daerah tersebut tidak egaliter alias diskriminatif, baik dalam penggunaan kata ganti orang, kata sifat ataupun kata kerja. Bahasa Inggris jelas lebih egaliter. Kita menggunakan kata ganti orang pertama *I* dan kata ganti orang kedua *you* kepada siapa pun, tak peduli apa pun jabatan mereka, baik dalam situasi formal ataupun dalam situasi informal. Bahasa Jerman membedakan bahasa formal (untuk sopan santun, misalnya buat orang yang baru dikenal, atau orang berstatus lebih tinggi), dan bahasa informal (untuk kawan yang sudah akrab). Dalam bahasa Jerman kata ganti orang kedua adalah *Sie* (formal) dan *Du* (informal), sedangkan dalam bahasa Prancis bentuk formal adalah *vous* (v) dan dalam bentuk informal adalah *tu* (t). Bentuk pertama bersifat

asimetris, menandakan kekuasaan dan ketidaksetaraan yang muncul dari masyarakat hierarkis berdasarkan pembagian kekuasaan, kekayaan, dan hak istimewa yang sangat timpang. Sedangkan bentuk kedua menandakan solidaritas seperti yang kita temui dalam keluarga, saudara, suami-istri, pacar, dan sebagainya.[41] Maka dalam bahasa Jerman, untuk menanyakan nama seseorang, kita dapat bertanya, "*Wie heissen Sie?*" (bentuk formal) atau "*Wie heisst Du?*" (bentuk informal). Menariknya sementara bahasa Inggris mengenal bentuk *simple present tense* (*I study English*) dan *present continuous tense* (*I am studying English*), bahasa Jerman hanya mengenal satu *present tense* yaitu bentuk kata kerja untuk sekarang (*Ich studiere Englisch*).

### Percampuradukan fakta, penafsiran, dan penilaian

Dalam berbahasa kita sering mencampuradukkan fakta (uraian), penafsiran (dugaan), dan penilaian. Masalah ini berkaitan dengan kekeliruan persepsi seperti yang kita bahas dalam bab terdahulu. Misalnya orang mencampuradukkan uraian ("Budi adalah mahasiswa yang memperoleh IPK 3,80 pada awal Semester ke VIII), penafsiran (Budi mahasiswa yang cerdas) dan penilaian (Saya menyukai Budi). Contoh lain, apa yang ada dalam pikiran kita ketika melihat seorang pria dewasa sedang membelah kayu pada hari kerja pukul 10.00 pagi? Apakah ia sedang bekerja atau bersantai? Kebanyakan dari kita akan menyebut orang itu sedang bekerja. Akan tetapi, jawabannya sesungguhnya bergantung pada: *Pertama*, apa yang dimaksud *bekerja*? *Kedua*, apa pekerjaan tetap orang itu untuk mencari nafkah? Kalau yang dimaksud *bekerja* adalah melakukan pekerjaan tetap untuk mencari nafkah—dan ini memang definisi yang umum—maka orang itu memang sedang bekerja, bila pekerjaannya adalah membelah kayu bakar (dan mungkin menjualnya). Akan tetapi, bila pekerjaan tetap orang itu adalah sebagai dosen, yang pekerjaannya adalah berbicara, membaca, dan menulis, maka "membelah kayu bakar" dapat kita anggap "bersantai" baginya, sebagai selingan di antara jam-jam kerjanya. Bagi tukang kayu bakar, salah satu cara untuk "bersantai" boleh jadi adalah membaca, pekerjaan yang biasa dilakukan dosen.

Contoh lain lagi, apa yang tergambar dalam benak kita ketika pada hari kerja kita menemukan seorang pegawai di suatu peru-

sahaan swasta sedang menutup wajahnya dengan selembar koran, dengan posisi duduk menyandar ke belakang? Kemungkinan besar kita akan langsung memberi penafsiran, misalnya "Orang itu pemalas." Padahal kalau kita tegur dia dengan tiba-tiba atau kita marahi dia, bukan tidak mungkin dia menjawab, "Saya sedang memikirkan suatu gagasan yang hebat bagaimana memajukan perusahaan kita. Saking kerasnya saya berpikir, saya sampai memejamkan mata dan menutup wajah saya dengan koran."

Dalam kehidupan sehari-hari kita sering mencampuradukkan fakta dan dugaan. Banyak peristiwa yang kita anggap fakta sebenarnya merupakan dugaan yang berdasarkan kemungkinan, misalnya, "Ani bingung (atau sedih, ngambek, bahagia)." Kebanyakan orang menganggap "Ani bingung" sebagai pernyataan fakta. Kalau kita tanya pembicara, "Bagaimana kamu tahu?" ia mungkin akan menjawabnya, "Saya kan melihatnya!" Jawaban yang lebih akurat adalah: "Wajahnya bersemu merah ketika saya katakan padanya bahwa Joko memperoleh nilai lebih tinggi daripada dia." Jawaban itu lebih faktual karena menguraikan perilaku yang mendasari dugaan Anda mengenai kemarahan Ani. Komunikasi kita akan lebih efektif kalau kita memisahkan pernyataan fakta dengan dugaan.[42]

## KERUMITAN MAKNA KATA

Lewis Carroll adalah seorang ahli matematika dan logika Inggris yang nama aslinya adalah Charles Lutwidge Dodgson. Ia dikenal bukan karena andilnya bagi matematika atau logika, melainkan sebagai pengarang *Alice's Adventures in Wonderland* dan *Through the Looking-Glass*. Karya-karya besar ini terkadang disebut sastra "omong-kosong" ("*nonsense*" *literature*). Carroll sangat memperhatikan logika kata-kata dan bagaimana kata-kata merepresentasikan realitas, seperti dalam suatu petikan dari karyanya *Through the Looking-Glass*:

> Humpty-Dumpty berkata: "Ada kegemilangan buat kamu."
>
> "Aku tidak tahu apa yang kamu maksudkan dengan 'kegemilangan'," kata Alice.
>
> Humpty-Dumpty tersenyum meremehkan. "Tentu saja kamu tidak tahu—hingga kukatakan kepadamu. Maksudku, 'ada sebuah argumen yang mudah dibongkar-pasang bagi kamu'."

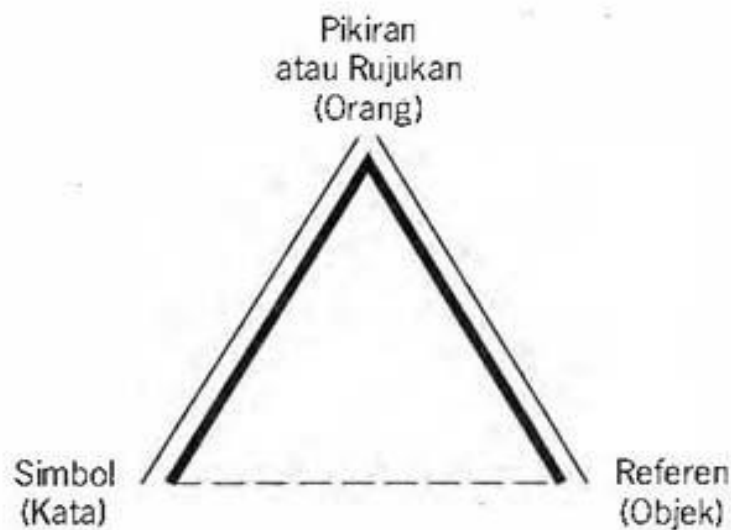
"Tetapi 'kegemilangan' tidak berarti argumen yang mudah dibongkar-pasang," Alice menyanggah.

"Ketika aku menggunakan suatu kata," Humpty-Dumpty berkata dengan nada yang agak mencemooh, "Makna kata itu kupilih sendiri—tidak lebih tidak kurang."

"Persoalannya adalah," kata Alice, "Apakah kamu dapat membuat kata punya banyak makna yang berbeda."

"Persoalannya adalah," kata Humpty Dumpty, "Siapa yang menjadi Tuan—itu saja."[43]

Sering kita bertanya, "Apa arti kata itu?" Kita menganggap bahwa arti atau makna dikandung setiap kata yang kita ucapkan. Sebenarnya kita keliru bila kita menganggap bahwa kata-kata itu mempunyai makna. Kitalah yang memberi makna pada kata. Dan makna yang kita berikan kepada kata yang sama bisa berbeda-beda, bergantung pada konteks ruang dan waktu. Bahkan, sebelum kita menanyakan makna suatu kata, kita terlebih dulu harus menjawab pertanyaan, "Apakah makna dari makna?" Pertanyaan ini merupakan salah satu problem besar dalam filsafat. R. Brown mendefinisikan makna sebagai kecenderungan (disposisi) total untuk menggunakan atau bereaksi terhadap suatu bentuk bahasa. Terdapat banyak komponen dalam makna yang dibangkitkan suatu kata atau kalimat. Dengan kata-kata Brown, "Seseorang mungkin menghabiskan tahun-tahunnya yang produktif untuk menguraikan makna suatu kalimat tunggal dan akhirnya tidak menyelesaikan tugas itu."[44] Konsep makna itu sendiri memiliki berbagai makna tanpa ada satu makna pun lebih "betul" dari makna lainnya. Seperti kata-kata lainnya, makna mempunyai beberapa definisi. Salah satu alasan terdapatnya berbagai makna dari makna adalah masalah lokasi: "Di mana lokasi makna?"[45]

Makna muncul dari hubungan khusus antara kata (sebagai simbol verbal) dan manusia. Makna tidak melekat pada kata-kata, namun kata-kata membangkitkan makna dalam pikiran orang. Jadi, tidak ada hubungan langsung antara suatu objek dan simbol yang digunakan untuk merepresentasikannya. Ketika kita mengatakan "Saya sakit perut," misalnya, pengalaman itu nyata, tetapi tidak seorang pun dapat merasakan rasa sakit itu, bahkan dokter yang berusaha mengobati rasa sakit kita. Jadi hubungan itu diciptakan dalam pikiran si pembicara. C.K. Ogden dan I.A. Richards mengemukakan hubungan ini secara diagramatik dalam sebuah

**FIGUR 6.2.** Segitiga Makna

SUMBER: Bert E. Bradley. *Fundamentals of Speech Communication: The credibility of Ideas.* Edisi ke-3. Dubuque, Iowa: Wm.C. Brown, 1981, hlm. 283.

segitiga makna, seperti terlihat dalam Figur 6.2. Garis yang terputus-putus antara objek atau referen dan kata (simbol verbal) menunjukkan bahwa tidak ada hubungan langsung atau alamiah antara kedua hal itu.

Semantik adalah ilmu mengenai makna kata-kata, suatu definisi yang menurut S.I. Hayakawa tidaklah buruk bila orang-orang tidak menganggap bahwa pencarian makna kata mulai dan berakhir dengan melihatnya dalam kamus. Makna dalam kamus tentu saja lebih bersifat kebahasaan (linguistik), yang punya banyak dimensi: *simbol* merujuk pada objek di dunia nyata; *pemahaman* adalah perasaan subjektif kita mengenai simbol itu; dan *referen* adalah objek yang sebenarnya eksis di dunia nyata. Padahal di samping itu, terdapat pula makna kata yang bersifat filosofis, psikologis, dan logis.[46]

Makna dapat pula digolongkan ke dalam: *makna denotatif* dan *makna konotatif*. Makna denotatif adalah makna yang sebenarnya (faktual), seperti yang kita temukan dalam kamus. Karena itu, makna denotatif lebih bersifat publik. Sejumlah kata bermakna denotatif, namun banyak kata juga bermakna konotatif, lebih bersifat pribadi, yakni makna di luar rujukan objektifnya. Dengan kata lain, makna konotatif lebih bersifat subjektif dan emosional daripada makna denotatif. Sebagai contoh, secara denotatif, mobil

adalah kendaraan beroda empat. Namun mobil mungkin memberi makna khusus bagi seseorang, misalnya kemarahan bagi seseorang yang baru dipecat dari sebuah pabrik mobil, atau kesenangan bagi seseorang yang baru membeli sebuah mobil.[47] Bagi seorang anak dalam suatu keluarga bahagia, ayah bermakna konotatif "perlindungan," "keamanan," "ketegaran," dan "kasih sayang," tetapi bagi anak lain dalam keluarga *broken-home* boleh jadi bermakna "penderitaan," "kekasaran," "kekejaman," dan "kebencian," karena si ayah sering berjudi, menyiksa ibunya dan menelantarkan keluarganya. Dua kata boleh jadi mempunyai makna denotatif yang sama, namun makna konotatif yang berbeda, seperti kata *pramuniaga* dan *pelayan toko*, atau *tunawisma* dan *gelandangan*, *pekerja seks komersial* (PSK) atau *wanita tuna susila* (WTS) dan *pelacur* (*lonte*). Kata-kata itu merujuk pada objek yang sama, namun memberi citra yang berbeda. Kita merasa *pramuniaga* itu lebih bergengsi daripada *pelayan toko*, sebagaimana kita merasa *tunawisma* lebih baik daripada *gelandangan*. Makna denotatif dan makna konotatif itu menjadi lebih rumit lagi bila kita mempertimbangkan budaya yang berbeda. *Chair* dalam bahasa Inggris berarti kursi yang pada dasarnya denotatif bagi orang berbahasa Inggris. Namun bagi orang Indonesia yang gila jabatan, kata *kursi* berkonotasi lebih kuat daripada kata *chair* bagi orang Amerika yang punya kecenderungan yang sama.

Seperti yang saya singgung dalam Bab 3, simbol atau lambang adalah sesuatu yang mewakili sesuatu lainnya, berdasarkan kesepakatan sekelompok orang. Karena itu makna ada di kepala bukan pada lambang. Tetapi kita sering merespons suatu kata seakan-akan kata adalah objek yang diwakili kata tersebut. Misalnya, tiba-tiba kita merasa takut ketika mendengar kata *kalajengking*, *ular*, atau *harimau*. Mahasiswa yang *nyontek* untuk memperoleh nilai A dalam ujian, pejabat pemerintah, perwira militer, atau pengusaha yang membeli gelar MBA, Dr.HC, atau Ph.D. dengan harga jutaan rupiah adalah orang-orang yang mencampuradukkan simbol dengan apa yang disimbolisasikan (kemampuan). (Kebingungan mereka membedakan dua hal itu menunjukkan bahwa mereka memang tidak layak menyandang gelar-gelar akademis itu). Ini tidak berarti bahwa kita tidak perlu bereaksi terhadap kata-kata. Kata-kata memang berpengaruh dan kita memang bereaksi terhadap kata-kata. Kata-kata, seperti dalam surat balasan atas surat cinta yang kita kirimkan kepada seseorang, dalam surat jawaban atas

lamaran pekerjaan yang kita kirimkan, atau dalam novel misteri, bahkan merangsang perubahan kimiawi dalam tubuh kita. Anda memang tidak takut kepada hantu, tetapi kata-kata yang Anda baca dalam novel itu mempengaruhi perilaku Anda sehingga Anda tidak dapat mengontrolnya. Apa yang dituliskan dosen Anda pada lembaran hasil ujian mahasiswa yang ditempel pada dinding pengumuman, apakah A atau E, mungkin membuat Anda sangat gugup.[48] Hanya karena kata-kata sekadar simbol tidak berarti kata-kata menghilangkan kekuatan atau pentingnya apa yang disimbolisasikan atau simbol itu sendiri. Dalam komunikasi, kita harus realistik dan memperhatikan bagaimana simbol mempengaruhi perilaku alih-alih membuang waktu bagaimana menjinakkan kekuatan kata-kata. Betapapun, jika kata-kata tidak membawa makna kepada kita dan jika kita tidak bereaksi terhadap kata-kata, kata-kata itu tidak berguna, simbol mempunyai impak emotif karena simbol dipasangkan dengan referen.[49]

Kata-kata dengan sendirinya tidak bermakna apa-apa, kecuali bila kita sendiri yang memaknainya. Kata-kata *bhazzighoor, carreddox, croovooc,* dan *whazzeeth* tidak berarti apa pun kecuali bila Anda mengetahui apa yang diwakili kata-kata itu (misalnya saja yang diwakili kata-kata itu berturut-turut adalah jenis minuman dan tiga jenis makanan di Jawa Barat yang disebut *bajigur, karedok, krupuk* dan *wajit*). Kata-kata bukanlah objek yang diwakilinya, seperti juga peta bukanlah wilayah yang dipetakannya. Jadi ketika kita berbicara dengan orang lain, kita hanya menyampaikan kata-kata, bukan makna. Kata-kata merangsang makna yang dianut orang lain terhadap kata-kata itu. Pembicaraan akan berjalan lancar bila makna yang kita berikan terhadap kata-kata mirip dengan makna yang diberikan orang lain terhadap kata-kata yang sama. Akan tetapi, kenyataannya tidak selalu demikian. Boleh jadi suatu kata yang sama merujuk pada objek yang berbeda, atau kata-kata yang berbeda merujuk pada objek yang sama, di dua daerah yang berbeda. Kata *taksi* yang di Jakarta atau Bandung biasanya berarti sedan sewaan, adalah sebutan untuk *angkot* (angkutan kota) di beberapa daerah lain di Indonesia, seperti di Kuningan, Tasikmalaya, Palembang, Pontianak, Bengkulu, dan Papua. Sedangkan di Mataram, Lombok, Denpasar, dan di Kupang (NTT) kata *bemo* digunakan untuk merujuk pada angkot beroda empat ini. Di Jakarta, Bekasi, dan Kendari angkot ini disebut *mikrolet* sedangkan di Banda Aceh

disebut *labi-labi,* di Medan disebut *sudako,* dan di Makassar disebut *pete-pete.*

Di Medan kata *motor* digunakan untuk merujuk pada *mobil,* sedangkan *sepeda motor* disebut *kereta*. Di Banda Aceh, Padang, dan di Flores, kata *Honda* digunakan untuk merujuk pada *sepeda motor,* meskipun merk sepeda motor tersebut adalah *Yamaha* atau *Vespa*. Jangan heran kalau orang bilang "Saya punya *Honda* merk *Yamaha RX King*." *Honda* sebagai sebuah merk sepeda motor buatan Jepang rupanya digunakan sebagai nama generik di daerah-daerah itu—mungkin karena sebagai pelopor dan paling terkenal—untuk semua sepeda motor, terlepas apa pun merk sepeda motor yang sebenarnya. Ini bukanlah hal baru. Beberapa merk lain juga digunakan sebagai nama generik untuk barang serupa, seperti *Kodak, Pepsodent, Thermos, Tipp-Ex, Ban Aid, Aqua,* dan sebagainya.[50]

Seruan "Kiri!" seorang penumpang untuk turun dari kendaraan umum yang ditumpanginya (misalnya di Bandung dan Makassar) mungkin tidak lazim di beberapa daerah lain, termasuk di Manado, Gorontalo, Jayapura dan juga di Malaysia (yang dapat membuat para penumpang serempak menengok ke kiri). Di Jayapura kata "Kiri" merujuk pada sebuah komplek pelacuran sehingga sopir angkot boleh jadi berkata "Masih jauh," ketika seorang penumpang minta berhenti dengan mengatakan "Kiri!" Di Manado, sopir tidak akan memberhentikan kendaraan umumnya (di sana disebut *Mikro* kependekan dari *Mikrolet*) ketika ia mendengar teriakan "Kiri!" penumpang. Kendaraan baru berhenti bila penumpang berteriak "Muka!" Di daerah lain lagi, sopir angkot yang mendengar teriakan "Kiri!" dari penumpangnya boleh jadi malah membelok ke kiri bila sang sopir mendengar teriakan itu persis menjelang belokan ke sebelah kiri. Di Denpasar dan Palembang seruan paling lazim yang diserukan penumpang untuk berhenti adalah "Stop!," di Lhok Seumawe "Pinggir!," di Bengkulu "Minggir!" Akan tetapi, kalau seorang penumpang asal luar Jawa di Bandung berteriak "Minggir!" agar angkot yang ditumpanginya berhenti di suatu tempat, sang sopir kemungkinan besar tidak akan berhenti, sementara para penumpang lain menyangka mereka harus meminggir. Di Padang, penumpang berseru, "*Siko Ciek*!" ("Di sini satu!"), meskipun penumpang yang turun lebih dari satu orang, atau bahkan seluruh penumpang.

Berdasarkan prinsip bahwa kata semata tidak memiliki makna

apa pun, maka makna kata mudah dimanipulasi. Karena itu, dalam kampanye-kampanye pemilu era Orde Baru, di beberapa tempat, terutama yang dekat pesantren, para jurkam dari suatu partai politik menyerang kontestan lain dengan mengutip ayat 35 Surat Al-Baqarah, "Janganlah kalian dekati *pohon* ini, yang menyebabkan kalian termasuk orang-orang yang dzalim." Sedangkan para jurkam dari partai yang diserang membalas manipulasi ayat itu dengan manipulasi ayat lainnya, yakni ayat 18 Surat Al-Fath: "Sesungguhnya Allah telah ridha terhadap orang-orang Mukmin ketika mereka berjanji setia kepadamu di bawah *pohon* ...."[51]

Berasarkan prinsip itu pula, suatu kelompok orang, misalnya keluarga, dapat saja menggunakan suatu kata, misalnya *nyanyi*, untuk merujuk pada kegiatan tertentu yang berbeda dengan makna yang lazim, seperti ilustrasi berikut.

> Seorang anak kecil dalam suatu keluarga dibiasakan oleh ibunya untuk mengatakan *nyanyi* bila ia ingin buang air kecil karena si ibu tidak ingin tamunya terganggu ketika si anak ingin buang air kecil saat kedatangan tamu.
>
> Suatu saat si anak menginap di rumah neneknya dan ketika ingin buang air kecil, ia berteriak kepada neneknya, "Nek, Adi ingin nyanyi, Nek."
>
> "Ah, bagus. Mari sini di kuping Nenek," jawab Nenek dengan gembira sambil tiduran dengan tubuh miring dan memejamkan matanya. Kontan saja Nenek yang tidak mengerti kata ajaib itu berteriak kaget ketika si Cucu "menyanyikan" lagunya.[52]

Banyak teoretikus bahasa mengemukakan bahwa kebanyakan kata mempunyai makna majemuk. Setiap kata dari kata-kata seperti: *merah, kuning, hitam*, dan *putih* mempunyai makna (konotatif) yang berlainan. Sebagai ilustrasi, 500 kata dalam bahasa Inggris yang paling sering digunakan memiliki setidaknya 14.000 definisi yang berbeda.[53] Dalam *Roget's Thesaurus*, terdapat kira-kira 12 sinonim untuk kata *hitam*, dan setidaknya 60% dari jumlah itu bersifat ofensif, termasuk "noda," "jelaga," "iblis," dan "curang"; juga terdapat kira-kira 134 sinonim untuk kata *putih*, dan semua artinya positif, seperti "murni," "bersih," "suci," dan "inosen."[54] Jadi, kata *hitam* umumnya berkonotasi negatif, sedangkan kata *putih* berkonotasi positif. Seorang pakar komunikasi, Colin Cherry, pernah merasa sangat malu ketika ia menggunakan istilah yang lazim *Red Indian*

(*American Indian* menurut orang Inggris) ketika berbicara kepada suatu khalayak Amerika; sebagian di antara mereka mengartikan istilah itu sebagai Komunis Indian. Warna-warna tidak lagi lebih mudah diterjemahkan daripada kata-kata.[55]

Suatu kata muncul dengan berbagai cara. Makna yang lazim kita berikan pada kata-kata itu mungkin telah mengalami perubahan dalam rentang waktu yang sulit kita ukur. Etimologi memang bidang yang menarik, namun kita tidak memiliki metode yang Andal untuk mengetahui asal-usul setiap kata yang kita gunakan dan perubahan, bentuk dan maknanya. Malah kadang-kadang kita menemukan asal-usul beberapa kata yang lebih mirip lelucon, seperti kata *gedang* yang berarti pepaya di Jawa Barat dan pisang di Jawa Tengah. Konon, kata *gedang* tersosialisasikan gara-gara para pemburu Belanda di hutan Jawa Barat mengucapkan "*God Dank*" (Terima kasih, Tuhan) ketika mereka menemukan buah pepaya, yang saat itu didengar pembantunya yang orang Sunda. Peristiwa serupa konon terjadi di Jawa Tengah, hanya saja jenis buah yang ditemukan orang Belanda lain di daerah itu adalah pisang. Maka ucapan "*God Dank*" yang keluar dari mulut orang Belanda itu dianggap nama buah tersebut oleh orang Jawa yang menyertai orang Belanda tersebut.[56]

Asal-usul sejumlah kata lainnya lebih dapat dipertanggung-jawabkan. Kata *Maluku* (kepulauan di Indonesia Timur) berasal dari kata *Yaziratul Djabal Malik* yang artinya "daerah pulau-pulau bergunung,"[57] sedangkan kata *Aborigin* (nama penduduk asli Australia) berasal dari bahasa Latin *ab origin* yang artinya "sedari mula" atau "sejak awal."[58] Seorang pria bernama Ishibashi yang berarti "Stone Bridge" dalam bahasa Inggris (Jembatan Batu dalam bahasa Indonesia) mendirikan sebuah perusahaan penghasil ban, dan menggunakan nama dagang *Bridgestone* dengan membalikkan namanya dan meniru nama dagang Amerika *Firestone*. Nama *Datsun* berasal dari nama mobil Jepang (*Datto* yang artinya "kelinci yang berlari dengan cepat.") Ketika mobil baru diproduksi, mobil itu dinamakan *Datsun*. Kata *Sun* berasal dari kata *Son*, karena mobil baru tersebut merupakan generasi berikutnya. Jadi *Datsun* berarti "anak" dari *Datto*.[59] Kata *girl* dulu berarti seorang muda, baik laki-laki atau perempuan, sementara kata *coast* berarti "perbatasan," bukan "pantai" atau "pesisir."[60] Kata *salary* dalam bahasa Inggris konon berasal dari kata *salt money*. Artinya, gaji yang dibayarkan kepada pegawai pada zaman itu berupa garam.

Sedangkan kata *fee* konon berasal dari bahasa Jerman yang berarti "sapi"; upah pekerja saat itu dibayar dengan sapi, bukan dengan uang. Kata *bank* berasal dari bahasa Italia *banco* yang berarti *bangku. Wallahu a'lam.*

Kata-kata boleh jadi terus berevolusi, dengan makna yang terus juga berubah. Sebagian kata menghilang, sejumlah kata baru muncul. Situasi-situasi baru menciptakan makna-makna baru. Seperti dicatat S.I. Hayakawa, salah satu makna *hood* lima ratus tahun yang lalu berkaitan dengan kependetaan; kini salah satu artinya adalah "penutup mesin mobil." Editor senior *Random House Dictionary of the English Language* memperkirakan bahwa dari sekitar 450 ribu kata Inggris yang bisa digunakan dewasa ini, William Shakespeare akan memahami hanya sekitar 250 ribu kata. Bila ia hidup lagi sekarang ia akan menjadi orang yang semi-melek huruf.[61] Suatu kata yang tadinya positif bisa benar-benar menjengkelkan karena terlalu banyak digunakan, sehingga kata tersebut menjadi *overloaded*, misalnya kata-kata *pembangunan, reformasi*, dan *milenium*.

Sesuai dengan salah satu prinsip komunikasi yang kita bahas dalam Bab 3, kita dapat menciptakan kata apa saja dengan arti apa saja, dapat mengubah arti tersebut kapan saja, sejauh berdasarkan kesepakatan. Ada kalanya kita menemukan kata-kata yang menggelikan, aneh, dan bahkan tidak masuk akal, setelah kita tahu apa yang dimaksud dengan kata-kata tersebut, seperti dalam contoh-contoh berikut.

- Orang Sunda menggunakan kata *aliran* untuk "mati listrik" (maksudnya mungkin *aliran* listrik yang terputus).
- Orang Bogor memanggil remaja lelaki dengan panggilan *Neng*, sedangkan panggilan itu biasanya untuk anak perempuan atau wanita muda di Bandung.
- Orang Menes, Pandeglang, menyebut seorang anak dari bayi hingga remaja dengan sebutan *Orok* dan panggilan *Rok* sebagai kependekannya, seperti dalam kalimat, *"Rek kamana, Rok?"* ("Mau kemana, Rok?"). Mereka menyebut istri sendiri atau istri orang lain sebagai *bikang* (betina). Seperti dalam kalimat "Bikang maneh kamana?" ("Betina kamu kamana?")
- Di Yogyakarta biji nangka rebus disebut *beton* dan singkong goreng disebut *balok*; dan di pulau Sumbawa, Nusa Tenggara Barat, ada kue tradisional bernama *janda berenang*.

- Di Limokoto, Bangkinang (Riau), kata *besok pagi* ternyata berarti "dari pagi hingga malam" dan bisa jadi maksudnya "habis ashar." Di Bangkinang *semalam* berarti "kemarin."
- Orang di Indonesia bagian Timur (Makassar, Ambon, dan Papua), menggunakan kata *bunuh* (yang tentu saja sinonimnya adalah matikan) untuk listrik, lampu, televisi atau radio, seperti dalam kalimat "Tolong *bunuh* lampunya. Sudah siang."
- Kita menyebut *kumpul kebo* untuk menyebut perilaku serumah sepasang pria-wanita yang tidak menikah (bukan mahram).
- Kue semprong di Singapura disebut *loveletters*.
- Es campur di Malaysia disebut *Air Batu Bandung*.
- Orang Australia menggunakan kata *tea* yang artinya "makan malam."

*Warung bubur* pun ternyata punya makna lain, seperti diungkapkan dalam pengalaman berikut.

> Ketika saya berpangkat Letnan Dua dan jabatan saya sebagai Komandan Peleton 1, saya mendapat perintah dari Komandan Kompi untuk menjemput anggota baru lulusan Rindam di Siantar. Saya gunakan kesempatan itu untuk melatih para pengemudi panser peleton 1. Setelah kira-kira dua jam perjalanan, saya perintahkan anggota untuk beristirahat. Seorang anggota menyarankan istirahat di *warung bubur* saja. Saya pikir, itu saran yang bagus karena sambil istirahat kami bisa sarapan bubur dulu. Panser terdepan berhenti di pinggir jalan yang kiri-kanannya merupakan perkebunan sawit. Saya pun bertanya, "Mana warung buburnya?" Tetapi semua anggota tertawa. Rupanya *warung bubur* itu bukan tempat jualan bubur, melainkan tempat pelacuran.[62]

Kata-kata untuk merujuk pada objek, tindakan, atau peristiwa, ternyata tidak dapat dimaknai secara sederhana, seperti dalam beberapa ilustrasi berikut.

> Setelah memilih sayuran yang akan dibeli, ibu saya yang tinggal di Ambon saat itu tanpa sadar meminta sayuran itu dibungkus dengan *kantong keresek*. Si penjual bingung apa itu *kantong keresek*. Setelah bapak saya menerangkan bahwa dalam bahasa Sunda kantong keresek itu adalah kantong plastik (kata *keresek* berasal dari bunyi plastik yang *kresek-*

*kresek*), ia pun tertawa. Ia menjelaskan bahwa di Ambon kantong tersebut bernama *kantong baribut* karena kantong tersebut dianggap ribut kalau berbunyi. Kedua orangtua saya juga tertawa mendengar penjelasan itu.[63]

Ketika saya mengerjakan suatu ulangan di SMA, saya bertanya kepada guru saya, "Pak boleh *loncat-loncat*?" Ia marah dan berkata, "Kamu jangan *loncat-loncat* di kelas karena kamu dapat mengganggu teman-temanmu. Jika mau *loncat-loncat*, kamu boleh keluar." Saya tersenyum karena ia tidak memahami apa yang saya maksudkan.[64]

Ketika Susan (di Amerika Serikat) baru saja membeli komputer barunya, ia ingin mencobanya. Ia bertanya kepada adik lakilakinya, "*Where is the mouse?*" Ibunya mendengar hal itu dan ia menjadi cemas, sehingga ia mulai menjerit dan berteriak, "*Where is the mouse? Where is the mouse?*" Ia naik ke kursi. Susan dan adiknya terbahak-bahak.[65]

**Bahasa Daerah vs Bahasa Daerah**

Oleh karena di dunia ini terdapat berbagai kelompok manusia dengan budaya dan subbudaya yang berbeda, tidak mengherankan bila terdapat kata-kata yang (kebetulan) sama atau hampir sama tetapi dimaknai secara berbeda, atau kata-kata yang berbeda namun dimaknai secara sama. Konsekuensinya, dua orang yang berasal dari budaya yang berbeda boleh jadi mengalami kesalahpahaman ketika mereka menggunakan kata yang sama. Misalnya kata *awak* untuk orang Minang berarti "saya" atau "kita," sedangkan dalam bahasa Melayu (di Palembang dan Malaysia misalnya) berarti "kamu." Bayangkan, apa jadinya bila orang Minang dan orang Palembang sama-sama menggunakan kata *awak*.

Terdapat sejumlah kata yang sama dalam bahasa Sunda dan bahasa Jawa, namun punya arti yang berbeda. Kata *sare* (tidur) dan *dahar* (makan) yang merupakan kata halus untuk orangtua dalam bahasa Jawa, ternyata hanya boleh digunakan untuk teman sebaya yang sudah akrab atau bawahan di daerah Sunda. Kata *cokot* dalam bahasa Sunda berarti "ambil," namun dalam bahasa Jawa berarti "gigit." Seorang pembantu keluarga Sunda yang berasal dari Jawa tentu saja bisa kebingungan ketika diperintah, "*Cokot* sepatu Ibu di rak sepatu" oleh majikannya. Kata *amis* dalam bahasa Sunda (yang

artinya "manis") ternyata berarti *anyir* dalam bahasa Jawa, sedangkan kata *batur* dalam bahasa Sunda (yang artinya "teman") berarti "pembantu" dalam bahasa Jawa. Kata *sangu* dalam bahasa Jawa (yang artinya "bekal") berarti "nasi" dalam bahasa Sunda. Bagong adalah nama kesayangan pada masyarakat Jawa, tetapi berarti "babi liar" dalam bahasa Sunda. Sedangkan kata *sampean* atau *sampeyan*, kata pengganti orang kedua dalam bahasa Jawa (kira-kira sama dengan "Anda") adalah kata halus dalam bahasa Sunda yang berarti "kaki." Kata *cokor* dalam bahasa Bali yang merupakan kata halus untuk "kaki" (digunakan untuk manusia) juga berarti "kaki" dalam bahasa Sunda, namun sangat kasar, karenanya digunakan untuk hewan, misalnya *cokor hayam*.

Orang Jawa menggunakan kata *ayu* yang berarti cantik, namun di daerah Bangkinang, Riau, ucapan "*ayu*" (ejaan: *ayiu*) berarti "air." Sementara itu, kata *bujur* yang berarti "pantat" bagi orang Sunda, ternyata berarti "terima kasih" bagi orang Batak (Karo), dan "benar" bagi orang Kalimantan Selatan (Banjarmasin). Bayangkan, kalau dua atau tiga orang dari suku berbeda ini berbicara, lalu salah satunya mengucapkan kata *bujur*, apa yang akan terjadi? Kemungkinannya adalah seperti ilustrasi-ilustrasi berikut ini:

> Seorang cowok Batak dan seorang cewek Sunda berada di sebuah angkutan kota. Si cowok berlagak sok akrab dan ia langsung membayar ongkos si cewek. "Biarin saya yang bayar, Neng." Si cewek tidak bisa berbuat apa-apa. "Terima kasih, Mas," katanya. Si cowok pun menjawab, "*Bujur* kembali." Tentu saja si cewek pun marah. Sambil melemparkan uang ke wajah si cowok, cewek itu berucap, "Enak saja. Nih uangmu!"[66]

> Seorang murid SD kelas enam bersuku Sunda menangis sepulangnya dari sekolah pada hari pertamanya di Banjarmasin. Lalu ibunya bertanya, "Kenapa kamu menangis?" Putrinya menjawab, "Tadi di sekolah saya belajar menghitung, dan ibu guru menunjuk saya untuk menjawab pertanyaan. Saya sudah menjawab pertanyaan itu dengan benar, tapi ibu guru malah bilang, "Kamu *bujur* ... kamu *bujur* ...hitungan kamu *bujur*!"[67]

Kata *cicing* dalam bahasa Sunda yang berarti "diamlah" ternyata berarti "anjing" dalam bahasa Bali. Seorang mahasiswa asal Bali yang menepuk-nepuk punggung seorang mahasiswa Sunda akan tersinggung ketika mahasiswa Sunda itu berkata, "*Cicing*!"

Kata *ketek* dalam bahasa Minang yang artinya "kecil" mirip dengan kata *kete' (kethek)* dalam bahasa Jawa yang artinya "monyet," sehingga boleh jadi kalimat "Dia kan cuma anak *ketek*" yang diucapkan seorang ibu asal Sumatera Barat akan membuat marah ibu anak itu yang berasal dari Jawa Tengah yang menyangka anaknya disebut anak monyet. Kata *babiak* dalam bahasa Minang yang artinya "basah" atau "lembab" berarti "harimau" dalam bahasa Batak. Seorang pria Batak bisa *ngacir* ketika mendengar seorang petani desa di ranah Minang yang berteriak "Awas *babiak!*" Istilah *ngabuburit* dalam bahasa Sunda yang artinya kira-kira "menunggu buka puasa" boleh jadi menimbulkan salah pengertian bila diucapkan di hadapan orang Kalimantan yang mungkin merasa mendengar *ngaduburit* (ngadu pantat). Kata *getek* yang berarti geli dalam bahasa Sunda, berarti "genit" dalam bahasa Jambi. Sedangkan kata gelo dalam bahasa Sunda berarti "gila," tetapi dalam bahasa Manggarai berarti "jernih." Tetapi bahasa Sunda pun memiliki kata *gila* yang berarti jijik. Dalam bahasa Tobelo (salah satu suku terbesar di Pulau Halmahera, Maluku), kata *pepe* berarti "paman," namun dalam bahasa Minahasa kata itu berarti "alat kelamin perempuan." Di Jakarta, kata itu (dengan ejaan *pepek*) merujuk pada sejenis kue (kue lapis).

Nama makanan saja tidak sesederhana yang kita duga. Apa yang disebut *kupat tahu* di Bandung, ternyata disebut *ketoprak* di Jakarta. Namun *ketoprak* berarti lain lagi di Yogyakarta.

> Saya pergi ke Yogyakarta bersama keluarga saya beberapa tahun lalu. Kami tinggal di hotel, namun lupa apa nama hotel itu. Tidak tahu kenapa, tiba-tiba saya ingin makan *ketoprak*. Saya berusaha menemukan makanan itu, tetapi tidak berhasil. Saya tidak mau menyerah. Kemudian saya katakan pada *bellboy* bahwa saya ingin makan *ketoprak*. Tetapi ia menatap saya dan berkata, "*Ketoprak*? Mbak bergurau, ya? Mengapa Mbak ingin makan itu?" Saya tidak mengerti apa yang ia katakan, namun saat itu resepsionis menghampiri kami dan bertanya apa yang terjadi. Si pelayan hotel menceritakan pada resepsionis itu bahwa saya ingin makan *ketoprak* dan kemudian ia tertawa "Mengapa Mbak tertawa?" tanya saya. Ia berkata kemudian, "Mbak tahu nggak, di Jawa Tengah *ketoprak* itu bukan makanan, tapi wayang orang." Akhirnya saya mengerti mengapa *bellboy* itu tampak bingung dan resepsionis itu tertawa.[68]

**Bahasa Daerah vs Bahasa Indonesia**

Sejumlah kata dari bahasa daerah juga digunakan dalam bahasa Indonesia (atau bahasa Indonesia dalam dialek Betawi), atau sebaliknya, kata-kata Indonesia terdengar seperti diselipkan dalam bahasa daerah, namun artinya sangat jauh berbeda. Misalnya, kata *sok* dalam bahasa Sunda sering disalahtafsirkan oleh orang non-Sunda. Dalam bahasa Betawi atau bahasa Indonesia *sok* itu berarti sombong, seperti dalam kalimat "Orangnya paling *sok*." Namun seorang mahasiswa non-Sunda yang meminta izin kepada kakak kelasnya yang asli Sunda dalam suatu rapat boleh jadi merasa tidak enak ketika kakak kelasnya itu menjawab "*Sok*" yang artinya "Silakan."

Kata *kodok* dalam bahasa Sunda berarti "ambillah" atau "raihlah." Orang Jawa biasa menjawab, "*dalem*" bila dipanggil oleh orangtuanya, yakni pemberitahuan bahwa anak yang dipanggil "ada," meskipun ia berada di luar rumah.[69] Seorang anak majikan Jawa yang mengatakan, "Ada *uler* di ruang tamu" boleh jadi mengagetkan pembantunya yang orang Sunda, yang menyangka ada ular, padahal yang dimaksud adalah seekor ulat kecil.[70] Buat orang Jawa, *kesel* itu berarti capek (sekali). Maka orang Jakarta atau Sunda yang baru berolahraga dan ditanya temannya yang orang Jawa, "Kamu *kesel*?," ia pasti akan terheran-heran. Kata *kenceng* dalam bahasa Bali ternyata berarti *lurus*, bukan *cepat* atau *tegang* (tidak kendur). Kata *negor* dalam bahasa Jawa ternyata berarti "menebang." Mengapa orang Jawa abai mematenkan tempe? Padahal di Amerika, ada 35 paten tempe dan turunannya, sedangkan di Jepang ada lima. Salah satu kemungkinan jawabannya adalah karena orang Jawa takut mati. Sebab, *paten* dalam bahasa Jawa berasal dari kata *pati*, yang artinya "mati," seperti dalam kalimat *paten-pateni, mateni wong, dipateni sisan, lha mati temenan.*[71]

Orang Sunda biasa menggunakan kata *ngopi*, artinya makan makanan kecil plus minuman yang tidak harus berupa kopi. Kata *jait* dalam bahasa Sunda, seperti dalam kalimat "Tolong *jait* panci di dapur" berarti "angkat," bukan "jahit." Kata *bangga* dalam bahasa Sunda ternyata berarti "sulit" dalam bahasa Indonesia. Kata *waduk* yang berarti "bendungan" dalam bahasa Indonesia adalah "kotoran manusia" dalam bahasa Sunda. Kata *bola* dalam bahasa Sunda berarti "benang." Kata *mangga* dalam bahasa Indonesia adalah *buah* dalam bahasa Sunda, sedangkan kata *bangsat* (sebagai makian) berarti "pencuri." Kata

*beli* dalam bahasa Cirebon berarti "tidak," tetapi dalam bahasa Bali berarti "kakak laki-laki." Karena dalam bahasa Bali *durian* berarti *belakangan*, maka *Beli (bli) durian* berarti "Kakak (laki-laki) belakangan."

Kata *pedes* dalam bahasa Sunda adalah *merica* dalam bahasa Indonesia, yang bisa saja diartikan *pedas* oleh orang non-Sunda, sedangkan *pedas* dalam bahasa Indonesia adalah *lada* dalam bahasa Sunda, sementara dalam bahasa Indonesia *lada* itu sama dengan *merica*. Sebagian orang Sunda di wilayah lain tidak menggunakan (bisa juga tidak tahu) kata *cengek*, melainkan cabe rawit. Seorang lelaki Madura di sebuah pabrik yang kental dialek Maduranya boleh jadi memanggil teman-temannya dengan teriakan yang terdengar, "Ngompoool!" padahal yang dimaksud adalah "Ngumpul." Orang Bali yang mendengar kata-kata "Pak, pengen *pipis*" yang diucapkan seorang anak kawannya asal Jakarta yang berlibur ke Bali boleh jadi merogoh recehan dari kantong celananya dan memberikan uang itu kepada sang anak, karena *pipis* berarti "uang" di Bali, padahal si anak sebenarnya ingin kencing. Kata *sambal* di Padang dan Riau (yang juga berbahasa Minang) berarti "sayur" atau "lauk pauk." Seorang mahasiswa Pascasarjana Unpad asal Riau yang meminta tolong kepada teman kuliahnya di Bandung untuk membelikan nasi dan *sambal*-nya kaget ketika ia mendapatkan nasi dan sambal, padahal yang ia maksudkan dengan *sambal* adalah lauk-pauknya. Seorang pencuri yang memasuki sebuah gudang kertas di Padang boleh jadi akan lari tunggang langgang ketika ia mendapat jawaban, "*Jago karateh*" (yang artinya "jaga kertas") atas pertanyaannya, "Kamu siapa?" kepada seseorang yang ada di dekat gudang itu. Dalam bahasa Melayu atau bahasa Indonesia, *galak* berarti garang, kejam atau jahat, namun dalam bahasa Minang berarti "tertawa." Jangan heran bila seorang pedagang di daerah Minang berkomentar, "Si ibu *galak*," kepada seorang pembeli asal Jawa yang tertawa.

> Seorang pembimbing saya dalam suatu MTQ menceritakan pengalamannya berteman dengan orang Minang. Mereka lewat di depan rumah orang Jawa yang ada tulisan "ADA ANJING GALAK." Kawannya yang orang Minang itu terkejut (bukan takut, tetapi heran) karena *galak* dalam bahasa Minang berarti "tertawa." Maka ia sangat antusias untuk melihat anjing tersebut, karena ia belum pernah melihat anjing tertawa seumur

> hidupnya. Kenalan saya tadi tidak ingin melihat anjing itu, karena ia tahu anjing itu galak atau garang. Tetapi ia tidak melarang kawannya yang orang Minang tersebut untuk melihat anjing itu (ingin *ngerjain* kawannya). Karena penasaran, kawannya yang orang Minang itu membuka pagar dan melihat anjing tersebut. Kontan saja ia dikejar oleh anjing "galak" itu.[72]

Kata *pajak* dalam bahasa Medan berarti "pasar" dalam bahasa nasional, sedangkan *pasar* berarti "jalan." Kata *tulang* dalam bahasa Batak ternyata berarti "paman." Di Makassar kata *bolong* berarti "hitam." Jadi jangan kaget kalau di sana banyak orang yang ingin membeli *sepatu bolong*. Di Langoan, beberapa puluh kilometer di luar Kota Manado, Anda harus menghindari kata *kue* seperti dalam kalimat "Saya mau kue," karena kata itu berarti "hubungan suami-istri." Dalam bahasa Tobelo kata *tete* berarti "kakek," sedangkan dalam bahasa Indonesia (dengan ejaan *tetek*), kita sudah tahu artinya. Kesalahpahaman bisa terjadi bila orang menggunakan bahasa gado-gado, sebagian bahasa daerah dan sebagian lagi bahasa Indonesia, atau bila orang menggunakan rujukan bahasa yang berbeda. Kata toko dalam bahasa Manggarai berarti tidur atau tulang. Kata *butuh* dan *copot* dalam bahasa Banjar di Kalimantan Selatan masing-masing berarti alat kelamin pria dan lepas. Jadi, ucapan "Pak tani butuhnya pacul" pasti akan menimbulkan tertawaan di kalangan masyarakat sana. Orang-orang dari suatu suku yang datang ke suatu daerah lain, baik untuk tinggal sementara (misalnya untuk belajar atau bekerja) ataupun untuk tinggal selamanya, pada awalnya mungkin akan menemukan banyak hambatan bahasa dalam adaptasi mereka, seperti tergambar dalam beberapa ilustrasi berikut.

> Seorang lelaki Padang menikah dengan wanita Jawa. Wanita Jawa itu tidak bisa berbahasa Padang, sedangkan lelaki Padang itu tidak bisa berbahasa Jawa. Untuk menikmati bulan madu, mereka bepergian mengendarai mobil. Sesudah cukup lama berkendaraan, si istri bertanya pada suaminya, "Mas, *capek*?" Suami itu langsung menggas mobil sehingga jalannya bertambah kencang. Tak lama kemudian, istrinya berkata lagi, "Mas, *capek*?" Sang suami mengendarai mobilnya lebih kencang lagi. Istrinya berkata lagi, "Mas, *capek*?" Si suami pun akhirnya marah, "Ini kan sudah *capek*. Mau tabrakan kamu?!" Ternyata *capek* dalam bahasa Padang berarti "cepat."[73]

Seusai salat Jum'at, seorang pria asal Medan yang baru seminggu di tanah Sunda bingung saat mengetahui sandalnya hilang. Lalu ia bertanya kepada orang-orang di sekitarnya.

Orang Medan : "Bah! Kemana sandal saya?"
Orang Sunda 1 : "*Pahili meureun*, Pak!"
Orang Medan : "Siapa itu Pak Hili?"
Orang Sunda 2 : "Eh, *pagentos meureun*, Pak!"
Orang Medan : Siapa itu Pak Gentos?"
Orang Sunda 3 : "Aduh, *kumaha nya, ...patukeur meureun*, Pak!"
Orang Medan : "Nah, tambah pula yang lain. Siapa itu Pak Tuker? Berarti Pak Hili, Pak Gentos dan Pak Tuker bersekongkol nyolong sandal saya!"
Orang Sunda 1, 2, dan 3 : "*Panginten*!"[74]
(Kata-kata Sunda, *pahili, pagentos*, dan *patukeur*, berarti "tertukar." *Meureun* dan *panginten* berarti "mungkin." Hanya saja *pagentos* dan *panginten* tingkatannya lebih halus).

Suatu hari saya melihat seorang anak kecil yang ditendang, dimarahi, dan dipukuli seorang pemuda. Setiap anak itu dipukul dia bilang, "Ulang, ulang, ulang." Mendengar itu, sang pemuda semakin marah kepada anak kecil tadi. Namun setiap dipukul, anak itu tetap bilang, "Ulang, ulang Bang, ulang Bang."

Selang lima menit datang seorang pemuda, dan langsung bertanya kepada anak kecil itu, mengapa ia dipukul terus. Anak kecil itu menjawab, "Saya tidak sengaja melempar jambu, lalu kena abang itu yang kebetulan lewat. Namun ketika ia akan memukul saya, saya bilang ulang, ulang Bang. Dia malah terus memukul saya." Si pemuda yang datang kemudian itu menjadi penengah, dan menerangkan kepada pemuda pertama bahwa anak kecil tadi bilang, "Jangan, jangan Bang." "*Ulang, Bang*" dalam bahasa Batak Mandailing berarti "Jangan Bang."[75]

Seorang lelaki Jakarta berkunjung ke Makassar. Suatu hari ia memasuki sebuah restoran. Maka terjadilah dialog berikut.

+ "Makan apa, Pak?"
- "Bolu."
+ "lainnya?"
- "Bolu doang."
+ Minumnya?"
- "Teh aja."

\+ "Mm, jadi teh atau kopi?"
\- "Teh dong!"
Maka jangan marah jika pelayan menghidangkan masakan yang terdiri dari bandeng, udang dan daging kerbau, karena dalam bahasa Makassar, *bolu* berarti "bandeng," *tedong* berarti "kerbau," *doang* berarti "udang," dan *teaja* berarti "tidak mau."[76]

Berikut adalah beberapa contoh kata dari bahasa Makassar dengan sinonimnya dalam bahasa Indonesia.

| Bahasa Makassar | Bahasa Indonesia |
|---|---|
| Balle-balle | Bohong |
| Bambang | Panas |
| Bunting | Nikah |
| Jarang | Kuda |
| Katte | Kita |
| Kebo | Putih |
| Kodi | Jelek |
| Lima | Tangan |
| Pala | Minta |
| Palu | Masak |
| Pocci | Puser |
| Tangan-tangan | Pepaya[77] |

Orang-orang Jawa yang dibesarkan di luar daerah kelahiran mereka, termasuk *pujakesuma* (putra Jawa kelahiran Sumatera) yang tidak berbahasa Jawa, atau orang-orang non-Jawa, yang merayakan Idul Fitri di Jawa Tengah atau Jawa Timur untuk pertama kalinya, pasti terheran-heran ketika setiap orang yang menyalami mereka mengucapkan, "Sugeng Riyadi." Kok namanya sama semua? Ternyata "*Sugeng Riyadi*" itu berarti "Selamat Hari Raya!"

Suku-suku tertentu di Indonesia senang menyingkat kata dan kalimat dalam percakapan mereka. Di Bali jawaban "seribu lima" yang diucapkan pedagang berarti "seribu lima ratus," bukan seribu rupiah untuk lima buah atau lima potong barang yang dibeli, seperti lazimnya di Bandung. Di Padang, misalnya, orang lazim bertanya, "*Bara*?" yang artinya "Berapa?" "Kemana?" menjadi "*Kama*?" "Pergi" menjadi "*Pai,*" "Dimana" menjadi "*Dima*," "Siapa" menjadi "*Sia*" "Bagaimana kabarnya?" menjadi "*Ba'akaba*?" dan "Pukul berapa hari?" menjadi "*Kurari*?" Sedangkan di Papua, "Saya

pergi" biasa disingkat "*Sapi*." Maka "*Sapi ke dapur*" berarti "Saya pergi ke dapur"; "*Sapi main bola*" berarti "Saya pergi main bola"; dan "*Kopi ke kandang*" berarti "Kamu pergi ke kandang.[78]

Di wilayah Indonesia Timur, kata-kata lain pun sering muncul seperti *torang* atau *kitorang* yang berarti "kita orang," *kamorang* yang berarti "kamu orang," dan *dorang* yang berarti "dia orang" atau mereka. Bahkan "dia punya" pun disingkat menjadi *depe* seperti dalam kalimat *depe suami* yang artinya "dia punya suami." Mungkin karena pengaruh bahasa setempat, di Makassar orang-orang sering mengucapkan kata-kata berakhiran huruf "n" dengan bunyi "ng," dan sebaliknya kata yang berakhiran "ng" dengan bunyi "n." Maka "makan siang" pun terdengar "makang sian," sedangkan "wanita jalan" terdengar "wanita jalang."

Setiap suku tampaknya punya ragam ucapan yang khas. Berikut adalah suatu pengalaman lain:

> Teman saya, Tyas, diterima di Universitas Tadulako di Sulawesi. Suatu hari Tyas dan seorang temannya, pergi ke rumah seorang teman barunya. Setelah agak lama berbincang-bincang dengan orangtuanya, si ayah berteriak kepada pembantunya, "Ika! Kasih siram air panas dulu tamu-tamu ini." Kontan saja Tyas panik mendengarnya, tetapi temannya menenangkan, "Jangan takut. Mereka bermaksud menyuguhi kita minuman."
>
> Ketika Tyas pertama kali belanja di pasar, ia bingung mendengar pembicaraan mereka dalam tawar-menawar. Seorang ibu berkata, "Tomat ke sana satu kilo berapa?" (Maksudnya, harga tomat di sana berapa). Lalu ia menunjuk cabe yang di dekatnya dan berkata, "Rica kemari satu ons berapa?" (Maksudnya berapa harga cabe ini). Akhirnya ibu itu berkata, "Ya, sudah. Beli ke sana satu kilo, kemari satu ons." Sambil menahan geli, Tyas pun berlalu dari situ.[79]

Bila kesalahpahaman dapat terjadi dalam penggunaan kata yang merujuk pada objek nyata atau kejadian yang sederhana, bayangkan betapa sulitnya untuk menjelaskan sesuatu yang bermakna abstrak kepada orang lain seperti "cinta," "kebebasan," "kebenaran," "keadilan," "kejujuran," "keberhasilan," "kesopanan," dan sebagainya. Konsep-konsep itu sering menimbulkan kesulitan dalam komunikasi, antara lain karena tidak ada objek fisiknya yang dapat dirujuk.

Menurut Margaret Mead pengalaman pria dan wanita sangat berbeda sehingga makna kata-kata seperti "ibu," "cinta," dan "perkawinan" juga berbeda bagi pria dan wanita. Sebagai akibatnya, mungkin sulit bagi pria dan wanita untuk membicarakan masalah-masalah ini.[80] Joost A.M. Meerloo, seorang psikiater dan psikolog sosial di *Columbia University*, menunjukkan berbagai makna dalam pernyataan sederhana "Aku cinta padamu": *Aku menginginkanmu; aku harap engkau mencintaiku; aku harap aku dapat mencintaimu; mungkin bahwa hubungan cinta dapat berkembang di antara kita; aku berharap engkau mengagumiku seperti aku mengagumimu; aku ingin engkau menyenangkan aku; aku menginginkan perlindunganmu; aku ingin intim denganmu; aku ingin memanfaatkan kebaikanmu; ayo, bawalah aku*; atau, *lewat engkau aku ingin memperbaiki kesalahanku yang kubuat dalam hubungan manusia.* "Aku cinta padamu"—harapan, keinginan, penyerahan, penaklukan; bukan kata itu sendiri yang memberikan makna yang sebenarnya dalam hal ini.[81]

Setiap orang mempunyai gagasan pribadi mengenai suatu konsep. Kondisi emosional dan motivasional individu juga mempengaruhi makna yang ia berikan pada konsep tersebut. Kita tidak pernah yakin bahwa mitra bicara kita punya gagasan yang sama seperti gagasan kita. Kita dapat berusaha memahami gagasan pendengar kita dengan memperhatikan reaksinya terhadap apa yang kita katakan dan mengenalnya lebih jauh, namun mungkin kita takkan pernah sepenuhnya memahami gagasannya tersebut. Bahkan dengan seorang sahabat karib pun, komunikasi kita tidak akan pernah 100% akurat, karena kita tidak mungkin mengetahui referennya secara persis, terutama interpretasi pribadinya atas konsep-konsep abstrak.[82] Banyak perjanjian kerja yang mencantumkan bahwa bila muncul masalah, maka penyelesaian harus "dilakukan dalam jangka waktu yang layak." Dapat diperkirakan betapa banyaknya kericuhan yang mungkin muncul sebagai usaha untuk mencari makna kata *layak* yang disepakati bersama.[83]

### Bahasa Indonesia vs Bahasa Malaysia

Suatu bangsa atau suku biasanya menganggap bahasanya sendiri sebagai yang terbaik, dan menganggap bahasa yang digunakan bangsa atau suku lain sebagai "tidak alamiah," baik cara bicara

ataupun kata-kata yang mereka ucapkan. "Mengapa mereka tidak menggunakan kata-kata yang benar untuk menyebut segala sesuatu?" begitu mungkin pikir kita. Maka janganlah heran kalau ada orang Malaysia yang berkata: "Sepasang kelamin tinggal di rumah itu," (sepasang kelamin = sepasang suami istri); "Mari kita tengok wayang" (wayang = film); atau "Bom yang gugur telah menjahanamkan beberapa buah bangunan" (jahanam = rusak, menjahanamkan = merusakkan).[84] Saya sering merasa sulit memahami bahasa Malaysia, karena orang Malaysia berbicara cepat, dengan intonasi berbeda, dan juga menggunakan kata-kata yang di telinga terdengar "aneh." Seorang pemandu wisata di Kuala Lumpur pernah mengucapkan kata *ampun* atas kekurangan pelayanannya ketika kami rombongan dosen dari Fakultas Ilmu Komunikasi Unpad akan berangkat ke Singapura. Kami tertawa mengingat bahwa minta ampun atau mohon ampun itu berkonotasi bahwa pemohonnya telah melakukan kesalahan yang sangat berat, seperti membunuh, memperkosa, mencuri atau berselingkuh.

Ketika kita berkomunikasi dengan orang Malaysia, terutama untuk pertama kalinya, kesalahpahaman mungkin tak terhindarkan, seperti dilukiskan contoh-contoh berikut.

> Seorang peserta Indonesia yang pernah mengikuti suatu konferensi di Malaysia menuturkan salah satu pengalaman lucunya. Ketika rombongan baru tiba di hotel, ia mendapat pesan telepon yang berbunyi, "Seluruh peserta konferensi dari Indonesia dijemput ke tempat panitia pukul 20.00." Berita tersebut langsung disampaikannya kepada teman-temannya yang lain. Tepat pukul 20.00 mereka siap menunggu di lobi hotel, tetapi sampai pukul 21.00 jemputan belum juga datang. Salah seorang dari mereka lalu menelepon panitia untuk menanyakan keterlambatan ini. Seusai menelepon, orang itu tertawa-tawa terus, membuat orang lain bingung. Ia menjelaskan bahwa mereka semua yang salah, bukan panitia. Dalam bahasa Malaysia, ternyata *dijemput* itu berarti "diundang."[85]

> Seorang remaja asli Bandung berkunjung ke Malaysia untuk berlibur. Dalam pesawat remaja ini duduk di sebelah orang Malaysia. Mereka berbincang-bincang dengan asyiknya sampai tiba di *airport*. Akhirnya si remaja dan orang Malaysia itu bersalaman dan berpisah karena tujuan mereka berbeda.

Orang Malaysia melambaikan tangannya sambil berkata, "*Bye...bye...* sampai bertemu lagi." Si remaja Indonesia juga melambaikan tangannya dengan penuh semangat dan berteriak, "*Dadaaaah.*" Tidak lama kemudian, polisi jaga mendekati si remaja tersebut dan menangkapnya. Melihat temannya ditangkap, orang Malaysia tadi kembali lagi, menghampiri si remaja dan si polisi. Lalu orang Malaysia itu bertanya, "Pak, kenapa menangkap teman saya? Salah apa dia, Pak?" Si polisi menjawab, "Dia di sini berjualan *dadah*. Bukankah dia tadi menawarkannya padamu sambil berteriak-teriak?" Si orang Malaysia terperanjat. Waktu itu dia tidak mendengar teriakan remaja tersebut, karena suasana di sana sedang ramai. *Dadah* di Malaysia adalah "ganja," barang haram. Orang yang menyimpan dan menjualnya akan mendapat hukuman berat.[86]

Seorang gadis Malaysia berdialog dengan seorang gadis Indonesia di Singapura.
+ "Awak punya *kereta* pribadi?"
- "Tidak, orang Indonesia tidak punya *kereta* pribadi; *kereta* punya pemerintah."
+ "Bagaimana mungkin? Saya dengar, banyak orang Indonesia kaya."
- "Bila kamu tak percaya, tanya saja orang Indonesia lainnya."

Sebuah mobil BMW melintas di depan mereka.
+ "Aku suka *kereta* itu!"
- "Oh, itu yang namanya *kereta*!."[87]

Dalam suatu liburan semester kami sekeluarga berwisata ke Malaysia. Kami bertemu dengan kenalan kami yang orang Malaysia. Ia mengunjungi kami di hotel, karena acara kami padat. Kami diajak berkeliling kota. Keesokan harinya istri kenalan kami itu berkata bahwa ia "tidak boleh tidur." Mula-mula saya bingung. "Siapa yang melarang Kakak tidur?" Sekarang ia yang tampak bingung. Akhirnya ia menjelaskan maksudnya kepada saya dalam bahasa Inggris. Barulah saya mengerti, yang dimaksud dengan "tidak boleh tidur" dalam bahasa Malaysia artinya "tidak dapat tidur" dalam bahasa Indonesia. Rupanya ia tidak dapat tidur karena rasa senangnya bertemu dengan kami sekeluarga.[88]

Seorang wanita Malaysia memasuki sebuah salon di Indonesia. Ia berkata, "Saya ingin sekali menghilangkan *kedut-kedut* di

wajah saya. Coba tolonglah saya." Orang Indonesia kebingungan, lalu menjawab, "Bila Nyonya ingin menghilangkan *kedut-kedut* itu, bukan di sini tempatnya. Pergilah ke paranormal, pastilah kesulitan Nyonya akan segera teratasi." Orang Malaysia itu tersinggung atas jawaban itu. Ia mengira orang Indonesia itu tidak tahu apa-apa. Ketika diselidiki, ternyata yang dimaksud *kedut-kedut* oleh orang Malaysia itu adalah kerutan di wajah.[69]

Berikut adalah sejumlah kata Malaysia lain bersama sinonimnya dalam bahasa Indonesia, yang dapat menimbulkan kesalahpahaman:

| Bahasa Malaysia | Bahasa Indonesia |
|---|---|
| Batu | Mil |
| Bilik | Kamar |
| Budak | Anak |
| Comel | Lucu, cantik |
| Cuai | Ceroboh |
| Dikacau | Diaduk |
| Cerminmata | Kacamata |
| Kasut | Sepatu |
| Mangga | Kunci gembok |
| Padang letak kereta | Tempat parkir mobil |
| Pejabat | Gedung, kantor |
| Percuma | Gratis |
| Pintu kecemasan | Pintu darurat |
| Pusing-pusing | Berkeliling, berputar-putar |
| Sehala | Satu arah, satu jalur |
| Seronok | Bagus, menyenangkan, meriah |
| Tambang | Ongkos |
| Tandas | WC |
| Tewas | Kalah |

Beberapa kata, frase atau kalimat Malaysia yang terdengar lucu sebenarnya hanya lelucon, sekadar main-main, artinya memang tidak digunakan di negara itu, seperti: *askar tak berguna* (pensiunan); *hentak-hentak bumi* (jalan di tempat); *pasukan awang-awang* (angkatan udara); *pasukan basah kuyup* (angkatan laut); *polisi lalu-lalang* (polisi lalu-lintas); *rumah sakit korban lelaki* (rumah sakit bersalin); *setubuh bumi* (tiarap); *pasukan bergayut* (penerjun payung); dan *bilik termenung* (WC). Menurut Ahmad Fadzil Yassin, kawan

lama saya di Malaysia, lelucon bahasa Malaysia itu dulu dibuat oleh orang-orang Indonesia yang tidak senang kepada Malaysia, sebagai akibat konfrontasi Indonesia-Malaysia.[90] Tetapi rupanya sekarang pun masih ada orang-orang kita yang membuat lelucon bahasa Malaysia itu.

Banyak kata Malaysia diadopsi dari bahasa Inggris. Wajar, karena dulu mereka pernah dijajah Inggris. Maka ada kata-kata seperti universiti, fesyen (*fashion*), komen (*comment*), dan *tai* (*tie*). Maka jangan heran bila seorang Malaysia berkomentar, "Wah, *tai* Encik banyak sekali" atas banyaknya dasi yang Anda miliki.

### Bahasa Daerah/Bahasa Indonesia vs. Bahasa Asing Lainnya

Terkadang kita menemukan juga kata-kata dalam bahasa daerah atau bahasa Indonesia yang sama atau mirip dengan kata-kata dalam bahasa asing, tetapi dengan makna yang berbeda. Mungkin kita akan tersenyum geli membaca atau mendengar kata-kata tersebut. Dalam bahasa Filipina (Tagalog) kata *bawal* berarti dilarang, kata *bagong* berarti baru, sedangkan kata *balita* berarti berita. Maka *bagong milenyo* berarti milenium baru, sedangkan *magandang balita* berarti berita baik.[91]

Tahukah Anda apa makna kata *cincin* dalam bahasa Jepang? Simaklah cerita berikut.

> Sepupu saya baru pulang dari Jepang. Ia bercerita bahwa seorang teman pria Jepang bertanya macam-macam tentang Indonesia, lalu akhirnya menunjuk *cincin* yang dipakainya.
> "Apa bahasa Indonesianya ini?"
> "*Cincin*," jawabnya.
> Temannya yang orang Jepang agak tersipu-sipu. Kemudian sepupu saya bertanya lagi, "Kenapa?"
> "Tidak apa-apa," jawabnya. Lalu temannya bertanya lagi, "Apa kamu suka *cincin*?"
> "Tentu saja. Memangnya kamu mau membelikan saya *cincin*?" sahut sepupu saya. Temannya tertawa terbahak-bahak. "Kalau kamu mau, sekarang juga akan saya kasih" (sambil bercanda). Sepupu saya mulai merasa heran. Maka ia pun bertanya, "Sebenarnya *cincin* dalam bahasa Jepang apa?" Lalu temannya menjelaskan bahwa kata *cincin* dalam bahasa Jepang punya

Muslim memberi nama yang baik bagi anak-anak mereka karena pada hari kiamat anak-anak itu akan dipanggil dengan nama-nama mereka.

"Maka pilihlah nama yang bagus untuk dirimu," begitu sabda Nabi. Aisyah meriwayatkan bahwa Nabi dulu biasa mengubah nama-nama yang buruk. Umar bin Khattab menamai bayi perempuannya *Asiyyah* yang berarti membangkang. Nabi mengganti namanya dengan *Jamilah* yang berarti cantik. Nama-nama lain yang diganti Nabi adalah *al-Aziz* (Yang Maha Perkasa), *Atlah* (Tak berhati), *Syaitan* (Iblis), *Harb* (Perang). Ia juga mengganti nama *al-Mudtajjah* (penidur) dengan nama *al-Munba'ith* (Yang bangun). Nabi juga mengganti nama jalan, misalnya *Shi'b al-Dalalah* (Jalan Sesat) dengan *Shi'b al-Hidayah* (Jalan Petunjuk) atau nama daerah, misalnya *Afra* (Tandus) dengan *Khadra* (Hijau). Ia juga mengganti nama suatu kaum, misalnya *Bani al-Zinyah* (Kaum Penzinah) dengan *Bani al-Rishda* (Kaum Bijaksana).[96]

Nama adalah bagian dari konsep-diri yang sangat penting. Bahkan nama juga menunjukkan kesadaran seseorang. Perubahan nama orang yang tadinya non-Muslim menjadi Muslim adalah salah satu pertanda perubahan jati-dirinya dan hubungannya dengan alam semesta. Maka Margaret Marcus menjadi Maryam Jamilah, Cat Stevens menjadi Yusuf Islam, Mary Vanderdrift menjadi Aminah Abdullah, Nio Gwan Chung menjadi Muhammad Syafi'i Antonio, dan sebagainya. Nama dan artinya begitu penting hingga pernah masyarakat Jepang ribut gara-gara seorang anak dinamai dengan nama yang berarti setan atau iblis. Masalahnya bahkan dibawa ke pengadilan. Ismail Al-Faruqi menyarankan agar kaum Muslim memanggil nama-nama saudara-saudara mereka yang memakai nama Abdul seperti Abdul Rahman, Abdul Ghafur, Abdul Rahim, dan sebagainya, tidak dengan memanggil nama keduanya seperti Rahman, Rahim dan sebagainya, sebab nama-nama kedua itu merupakan sifat-sifat Allah yang semata dimiliki Allah.

Nama jelas bersifat simbolik. Nama yang dianggap bagus atau keren menimbulkan kesan yang positif pada pendengar atau pembaca nama itu. Shakespeare, lewat tokoh Juliet-nya, mengatakan, "*What is in a name*?" Apalah artinya nama, bunga ros akan tetap harum juga meski diberi nama lain. Akan tetapi, menurut penelitian psikologi pendapat Juliet itu keliru. Bagi mereka yang berhubungan dengan Anda, nama Anda itu memberi suatu makna. Nama Anda mempengaruhi cara mereka mempersepsi Anda, peng-

harapan mereka akan Anda, dan cara mereka memperlakukan Anda. Bahkan sebagian penduduk di beberapa kabupaten di Provinsi Bengkulu, menyadari hal ini. Maka mereka pun memberi nama anak-anak mereka dengan nama-nama keren dan terkenal seperti: John Kennedy, Ronald Reagan, Mike Tyson, Soekarno, Soeharto, Emilia Contessa, Elvie Sukaesih, dan Rinto Harahap.[97]

Suatu penelitian awal (1946) menemukan bahwa orang bernama John dipersepsi sebagai ramah dan dapat dipercaya; Tony sebagai pandai bergaul; Agnes dan Matilda tidak menarik. Penelitian lain menemukan bahwa James dan Michael dianggap maskulin; Wendy feminin; James, Michael, dan Wendy aktif; Alfreda, Percival, dan Isadore pasif.

Terdapat bukti bahwa nama-nama yang lazim memberi kesan lebih baik daripada nama-nama kurang lazim. Suatu penelitian menemukan bahwa penyandang nama-nama seperti David, James, John, Joseph, Michael, Paul, Richard, Robert, dan Thomas dipandang lebih kuat dan lebih aktif daripada penyandang nama-nama Bernard, Dale, Edmond, Ivan, Raymond, dan Stanley. Bahkan anak-anak pun punya stereotip mengenai nama, dan stereotip ini mempengaruhi interaksi mereka dengan teman sebaya. Nama-nama yang agak lazim cenderung lebih populer daripada nama-nama yang tidak lazim. Sayangnya, guru-guru pun cenderung terpengaruh oleh nama. Peneliti menemukan bahwa guru-guru memberi nilai lebih tinggi kepada esai-esai yang dibuat oleh nama-nama yang "menyenangkan," seperti Karen, Lisa, David, dan Michael daripada esai-esai yang dibuat oleh nama-nama yang "tidak menyenangkan," seperti Elmer, Bertha, dan Hubert. Guru-guru menganggap murid-murid bernama Jonathan, James, John, Pattrick, Craig, Thomas, Gregory, Richard, dan Jeffrey sebagai lebih mampu beradaptasi dan lebih berprestasi di sekolah daripada anak-anak bernama Bernard, Curtis, Darrell, Donald, Gerald, Horace, Maurice, Jerome, Roderick, dan Samuel.[98] Sekarang kita baru mengerti mengapa banyak seniman dan artis di negara kita, menggunakan nama-nama lain (nama hoki) setelah mereka berkiprah dalam profesi mereka. Ada Remy Sylado (yang nama aslinya Yapi Tambayong), Rima Melati (Leintje Tambayong), Broery Marantika (Simon Domingus), Roy Marten (Wicaksono Abdul Salam), Hengky Tarnando (HA Husain), Titik Sandhora (Oemijati) Iwan Fals (Virgiawan Listianto), Inul Daratista (Ainul Rokhimah), Yuni Shara (Wahyu Setyaning Budi), Ayu Azhari (Siti Khadijah),

Evie Tamala (Cucu Suryaningsih), Titiek Puspa (Sumarti), Nicky Astria (Nastiti Karya Dewi), dan Mel Shandy (Melinda Susila Rini).

Fenomena perubahan nama orang yang menjadi selebritis juga lazim di Barat. Maka kita akan menemukan nama-nama seperti: Charles Bronson (Charles Buchinsky), Michael Caine (Maurice Micklehite), Madonna (Louise Veronica Ciccone), Marilyn Monroe (Norma Jean Mortenson), Julie Andrews (Julia Elizabeth Wells), Freddie Mercury (Farroukh Bulsara), Jon Bon Jovi (John Francis Bongiovi), Eminem (Marshall Mathers III), Sting (Gordon matthew Sumner), Bono (Paul Hewson), Elton John (Reginald Dwight), untuk menyebut beberapa contoh.

Alasan perubahan nama seperti di atas tampaknya bukan semata-mata masalah hoki, melainkan masalah persepsi masyarakat yang mungkin berkaitan dengan masalah hoki juga. Artinya, dalam kasus penyanyi, penggunaan nama yang bagus akan membuat sang artis lebih populer yang pada gilirannya mendorong peningkatan penjualan kaset lagunya atau permintaan manggungnya. Berdasarkan prinsip itu, rasanya tidak bijaksana untuk menamai suatu klub sepakbola, restoran, atau penginapan dengan nama *Prihatin, Derita, Patah hati,* dan sebagainya.

Di Indonesia belum pernah terdengar penelitian mengenai pengaruh nama ini. Nama-nama yang bagus, *ngota* dan sedikit kebarat-baratan seperti Anton, Bram, Ivan, Ronny, dan Yongky boleh jadi dipersepsi lebih positif daripada nama-nama yang kurang lazim atau terkesan "kampungan," seperti Bejo, Juned, Pendul atau Samijo. Akan tetapi, tentu saja ada pula kekecualiannya. Orang Indonesia yang kebetulan bernama Dick (misalnya nama kecil atau panggilan dari Dicky) boleh jadi akan menjadi olok-olok kalau ia tinggal di Amerika Serikat atau Inggris, karena di sana *dick* itu bisa berarti, maaf, alat kelamin pria. Nama Samijo pun akan menjadi jauh lebih keren kalau ditulis Sammy Joe.

Menarik bahwa berdasarkan jajak pendapat versi tabloid *Ibu & Anak* yang mengambil 491 responden, 10 nama anak terfavorit tahun 2000 adalah antara lain Muhammad, Nauval, Raihan, Hanif, Rizky, Daffa, Alif, Fauzan dan Iqbal (untuk laki-laki), dan Annisa, Millenia, Salsabilla, Shafira, Nabila, dan Fatimah (untuk perempuan). Dari para responden yang beragama Islam (90,8%), 16,5% memilih nama Muhammad untuk anak laki-laki dan 4,3% memilih nama Annisa untuk perempuan. Sebanyak 43% responden memilih nama karena nama tersebut memiliki arti yang bagus, dan 36%

memilih nama tersebut karena faktor agama. Sisanya memilih nama dengan alasan nama itu unik atau "nama tokoh favorit" "dan "peristiwa penting saat kelahiran." Nama-nama yang berkaitan dengan peristiwa penting saat kelahiran itu termasuk nama-nama berbau milenium, seperti Millenio, Milleniawan atau Milenika. Anehnya, nama tokoh atau *public figure* seperti Abdurrahman (Wahid), Amin (Rais), Mega (wati), Joshua atau Jeremy (Thomas) ternyata kurang disukai. Hanya 0,4% responden yang memilih nama-nama itu. Para responden mengaku lebih menyukai mencari nama anak lewat kitab suci; lainnya mereka-reka sendiri.[99]

Berbagai cara digunakan oleh suatu budaya untuk memberi nama seorang anak yang lahir. Di Bali, urutan seorang anak dalam keluarganya bisa diketahui berdasarkan namanya: Wayan, Made, Nyoman, dan Ketut, masing-masing untuk anak pertama, kedua, ketiga, dan keempat (anak kelima, keenam dan seterusnya dimulai dengan Wayan, Made, dan seterusnya). Konon dalam budaya Indian Amerika, seorang anak yang lahir diberi nama dengan nama sesuatu yang terakhir kali dilihat sebelum pembuahan. Maka terdapatlah nama-nama seperti *Elang Besar, Selimut Kelabu, Bulu Kuning, Muka Pucat, Elang Botak, Kuda Berlari*, dan sebagainya. Berikut merupakan dialog antara seorang anak Indian dan ayahnya:

> Pemuda Iroquois: "Ayah, mengapa aku tidak bernama Tom, Jim atau Fred, seperti orang kulit putih?"
> Ayah: "Anak-anak Indian diberi nama berdasarkan benda terakhir yang terlihat sebelum bersetubuh. Mengapa kau bertanya, 'Kondom Bocor'?"[100]

Nama hewan pun dapat berfungsi sebagai simbol. *Anjing*, punya konotasi paling buruk di antara nama-nama binatang, setidaknya di Indonesia. Buktinya, semburan kata "Anjing, lu!" begitu menyakitkan dan bisa membuat orang naik darah. Efeknya akan berbeda bila dalam bentakan itu kata *anjing* diganti dengan, misalnya, *ayam, kucing, kelinci*, atau *sapi*. Pernah di pinggiran Jakarta, sebagaimana diberitakan beberapa surat kabar Indonesia, seorang polisi menempeleng lelaki yang mengucapkan kata anjing kepadanya. Akibatnya, lelaki itu menusukkan sebilah pisau ke polisi itu hingga ia tewas. *Babi* sering juga digunakan sebagai makian yang sama buruknya untuk manusia, karena *babi* berwajah buruk dan makan makanan yang kotor, termasuk kotoran manusia. Adapun *burung merak*

melambangkan keindahan atau keanggunan, sehingga W.S. Rendra yang sajak-sajaknya anggun sering dijuluki *si Burung Merak*. Sedangkan *bunglon* melambangkan orang yang perilakunya plin-plan, sesuai dengan sifat hewan tersebut yang suka mengubah warna kulitnya agar selaras dengan warna lingkungannya. *Keledai* digunakan untuk menyebut orang bodoh. *Bebek* melambangkan orang yang selalu patuh dan mengekor pendapat orang lain, *belut* untuk orang yang licin (licik) dalam berpolitik dan berdagang, sementara *tikus* melambangkan orang yang suka mencuri barang-barang yang dipercayakan kepadanya. Sedangkan *ayam* melambangkan orang yang penakut dan lembek. Penyebutan nama *Turkey* (sebagai sebuah negara) oleh orang-orang Inggris membuat orang-orang Turki di negara itu merasa rendah, meskipun mereka tahu bahwa *Turkey* yang satu ini bukan ayam kalkun, karena itu Presiden Sepak Bola Turki, Senes Erzik pernah meminta agar nama negaranya disebut Turkiye. Menarik bahwa nama-nama hewan ini digunakan juga untuk menamakan kendaraan, khususnya buatan Jepang. Maka muncullah, antara lain: *Toyota Kijang, Daihatsu Zebra, Isuzu Panther*, dan *Mitsubishi Kuda*. Tujuan penggunaan nama ini mungkin untuk mengesankan kendaraan tersebut berpenampilan dan berkecepatan seperti nama hewan yang digunakan.

Penamaan seseorang, suatu objek atau suatu peristiwa ternyata tidak sederhana. Nama dapat juga menyusahkan penyandangnya. Orang-orang yang punya nama Muhammad, Abdullah, dan Khadijah mungkin merasa terbebani bila mereka berkelakuan buruk. Sementara itu, penjulukan yang tidak tepat atas seseorang atau sekelompok orang, misalnya sebagai *residivis, gerombolan, pengacau keamanan, gila, maling, fundamentalis, ekstrem kanan, ekstrem kiri, komunis, teroris*, dan sebagainya, implikasinya bisa sangat serius. Bisa timbul "nubuat yang dipenuhi sendiri" seperti yang kita bahas dalam Bab 5. Suatu alasan logis mengapa pegawai negeri di Amerika Serikat atau di Australia mengabdi pada rakyat, bukan pada negara atau atasan adalah karena sebutan mereka *public servant* (pelayan masyarakat), sedangkan di negeri kita ya pegawai negeri, sehingga mereka mengabdi pada negara, sesuai dengan sebutan tersebut. Maka masuk akal bila orang-orang Sulawesi Selatan mengganti nama ibukota mereka *Ujung Pandang* dengan *Makassar*, karena nama belakangan itu bersifat historis, dikenal sejak abad ke-15, sebelum kompeni Belanda datang. Untuk mengubah citra *Rumah Sakit Jiwa* sebagai tempat orang-orang gila, nama itu dapat diganti dengan nama *Rumah Kesehatan Jiwa*.

## BAHASA GAUL

Orang-orang yang punya latar belakang sosial budaya berbeda lazimnya berbicara dengan cara berbeda. Perbedaan ini boleh jadi menyangkut dialek, intonasi, kecepatan, volume (keras atau lemahnya), dan yang pasti adalah kosakatanya. Cara bicara dan pilihan kata ilmuwan berbeda dengan cara bicara dan pilihan kata pedagang. Pun ada perbedaan antara bahasa pejabat dengan bahasa rakyat kebanyakan. Begitu juga antara cara bicara orang Jawa dengan cara bicara orang Batak. Perhatikanlah cara berbicara tokoh-tokoh masyarakat di negara kita. Berdasarkan dialeknya, kita dapat menebak dari mana ia berasal. Pendek kata, bupati, tentara, akuntan, ahli hukum, antropolog, dokter, ahli komputer, montir mobil, ahli masak, dan petani menggunakan kosakata berbeda dalam lingkungan kerja mereka. Bahasa yang digunakan dalam suatu lingkungan sering tidak berfungsi bila digunakan dalam lingkungan lain. Suatu perkawinan tidak akan bertahan lama bila seorang istri yang menjadi bos suatu perusahaan sering memerintah suaminya seperti ia memerintah bawahannya di perusahaan tempat ia bekerja. Suatu percintaan mungkin akan gagal bila seorang ahli komputer sering menggunakan banyak istilah yang dikenal dalam bidangnya ketika ia ngobrol dengan pacarnya. Dalam bidang agama, kalimat-kalimat cenderung preskriptif, serba menilai, dan evaluatif, sementara dalam bidang ilmu kalimat-kalimat terutama deskriptif, prediktif, dan menjelaskan.[101]

Sejumlah kata atau istilah punya arti khusus, unik, menyimpang atau bahkan bertentangan dengan arti yang lazim ketika digunakan oleh orang-orang dari subkultur tertentu. Bahasa subkultur ini disebut *bahasa khusus (special language)*, *bahasa gaul* atau *argot*. Meskipun *argot* sebenarnya merujuk pada bahasa khas yang digunakan setiap komunitas atau subkultur apa saja (termasuk kelompok seniman), *argot* lebih sering merujuk pada bahasa rahasia yang digunakan kelompok menyimpang (*deviant group*), seperti kelompok preman, kelompok penjual narkotik, kaum homoseksual/lesbian, kaum pelacur, dan sebagainya. Kata *monster* berarti sukses besar (bukan raksasa) dalam subkultur musik cadas (*rock*) di Amerika. Dalam bahasa khusus subkultur kulit hitam di Amerika (disebut *ebonics*), *bad* berarti sangat bagus (bukan jelek), *charlie* merujuk pada orang kulit putih, *chickenhead* berarti wanita berambut pendek atau wanita tidak menarik (bukan kepala ayam), dan

*haircut* berarti dirampok atau ditipu (bukan cukur rambut). Dalam subkultur pelacur di Amerika, *steak, roast beef, lobster,* dan *champagne* masing-masing berarti klien yang bersedia membayar 50 dollar, 75 dollar, 150 dollar, dan 300 dollar; *landlady, mother*, atau *mother superior* berarti germo usaha prostitusi, *oil* uang yang dibayarkan kepada polisi, *lip* pengacara, dan *breaking luck* klien pertama hari itu. Pelacur menggunakan kata *gorilla* untuk seseorang yang memukul mereka dan *outlaw* untuk pelacur yang bekerja tanpa mucikari.[102] Dalam subkultur homoseksual, *Bill* berarti seorang homoseksual yang maskulin, *Black Widow* orang yang merebut kekasih orang lain, dan *chicken* seorang pria muda. Bagi pecandu narkotik, *heat* berarti polisi, *lightning* berarti teler dan *head* berarti pengguna berat narkotik.[103] *Bernice* berarti kokain, *hay* berarti mariyuana, *pipe* berarti pembuluh darah besar, *roach* berarti puntung rokok mariyuana. Dalam komunitas penjara *tip* berarti meninggalkan penjara, *doing a pound* berarti hukuman penjara delapan tahun.[104] Maka kita harus hati-hati menerjemahkan kata-kata yang bermakna khusus ini. Banyak komunitas atau subkultur mempunyai bahasa mereka sendiri yang unik dan sulit dipahami orang-orang di luar kelompok mereka.

Penciptaan bahasa khusus ini memiliki fungsi tertentu bagi kelompok penggunanya. *Pertama*, sebagai kontrabudaya dan sarana pertahanan diri, terutama bagi kelompok yang hidup di lingkungan yang memusuhi mereka. Mereka berkomunikasi dengan bahasa gaul mereka yang tidak dapat dipahami kelompok luar. *Kedua*, *argot* berfungsi sebagai sarana kebencian kelompok tersebut terhadap budaya dominan, tanpa diketahui kelompok dominan dan dihukum oleh mereka. *Ketiga*, *argot* berfungsi sebagai sarana memelihara identitas dan solidaritas kelompok. *Argot* memungkinkan mereka mengenal orang dalam dan membedakan mereka dengan orang luar.[105]

### Bahasa kaum selebritis

Kalangan selebritis kita pun memiliki bahasa gaul. Perhatikanlah kata-kata yang digunakan oleh kelompok itu.

- *baronang* = baru
- *cinewinek* = cewek
- *pinergini* = pergi
- *ninon tinon* = nonton.

Dalam kata-kata itu sering ada sisipan *in*. Ada sejenis rumus yang digunakan. Namun rumus itu sudah kadaluarsa, sudah terlalu umum, maka mereka menciptakan bahasa baru lagi. Maka Debby Sahertian pun berkata, "*Akika mawar makasar nih.*" Artinya, ia sedang cari makan, bukan gadis dari Makassar. *Mawar* berarti "mau" dan *makasar* berarti "makanan." Atau ucapan Debby yang lain ketika berbelanja, "*Duh, maharani deh ya. Adinda yang mursida, tinta?*" *Maharani* berarti "mahal," dan *mursida* berarti "murah." Sedang *Adinda* berarti "ada," dan *tinta* berarti "tidak."

*Ya, sutralah. Panasonik nih. Sayonara mawar polo deh* berarti "Ya, sudahlah. Pusing nih. Saya mau pulang deh."

*Tapi jangkar lewat Sudirman, soalnya macan tutul* berarti "Tapi jangan lewat Sudirman, soalnya macet total."

Bahasa gaul ini bukan hanya alat komunikasi, namun juga alat identifikasi. Ada kebutuhan di antara para pemakainya untuk berkomunikasi dengan bahasa yang tidak diketahui banyak orang, terutama bila menyangkut hal-hal yang sangat pribadi.[106]

### Bahasa *gay* dan bahasa waria

Di negara kita bahasa gaul kaum selebritis ternyata mirip dengan bahasa gaul kaum *gay* (homoseksual) dan juga bahasa gaul kaum waria atau banci. Sekelompok mahasiswa saya dari Fikom Unpad, berdasarkan penelitian mereka atas kaum *gay* di Bandung, menemukan sejumlah kata yang mereka gunakan, misalnya adalah: *binaginus* (bagus), *cinakinep* (cakep), *duta* (uang), *kemek* (makan), *linak* (laki-laki), *maharani* (mahal), *jinelinek* (jelek), *minerinangsinang* (merangsang), *minurinah* (murah), *ngondek* (genit), *rumpi* (pemeras), *seribong* (seribu), *tinta* (tidak cinta), dan sebagainya.

### Bahasa kaum waria

Berikut adalah sebagian dari bahasa gaul yang dianut sebuah komunitas banci (waria) di Pekanbaru, seperti yang diperoleh sekelompok mahasiswa saya di Jurusan Komunikasi Fakultas Dakwah IAIN (kini Universitas Islam Negeri = UIN) Sulthan Syarif Qasim, berdasarkan wawancara dengan seorang waria.

- *Akika/Ike* = aku
- *Bis kota* = besar
- *Cakra* = ganteng
- *Cucux* = cakep/keren
- *Diana* = dia
- *Duktrek* = duit
- *HIV* = Hasrat Ingin Pipis, meskipun istilah itu diartikan virus yang mematikan di luar kelompok mereka
- *Inang* = iya
- *Jahara* = jahat
- *Kampus (Blok M)* = tempat mangkal
- *Kanua/Ye* = kamu
- *Kelinci* = kecil
- *Lekes* = laki-laki
- *Mak Cik* = kaum banci
- *Malida* = malu
- *MBT* = Masa Berahi Tinggi
- *Meyes* = main
- *Nek* = panggilan akrab untuk sesama banci
- *Luna tubang* = pelacur tua (lebih senior)
- *Pepsi* = alat kelamin wanita
- *Poyok* = gigolo
- *Rontgen* = rokok
- *Sutra* = sudah
- *Tepe* = tampar
- *Tinta/titus* = tidak
- *Traktor* = alat kelamin laki-laki

Maka inilah antara lain kalimat yang mungkin mereka ucapkan: "*Dah pusing kepala Tante kau ini, tau ndhak?*"; "*Mengantar suami Les Balet, Nek?*"; "*Memangnya kita suka laki-laki, Nek?*"[107]

## BAHASA WANITA VS BAHASA PRIA

Tampaknya wanita dan pria pun mempunyai kosakata berlainan, sebagaimana ditunjukkan berbagai penelitian.[108] Salah satu

sebabnya adalah sosialisasi mereka yang berbeda, khususnya minat mereka yang berlainan terhadap berbagai aspek kehidupan. Wanita dilaporkan mengenal lebih banyak nama warna seperti *chartreuse, ecru, magenta, mauve, puce, teal*, dan sebagainya. Mereka juga lebih lazim menggunakan kata-kata sifat yang hambar (*empty adjectives*), seperti: *divine, charming, cute, sweet, adorable, lovely, precious*, dan sebagainya. Mungkin karena sering berada dalam dominasi pria, bahasa mereka tidak setegas bahasa pria. Misalnya wanita lebih sering menggunakan kalimat-kalimat yang mengandung ekor tanya (*tag questions*), seperti: "*Sarah is here, isn't she*?" daripada "*Is Sarah here*?" atau kalimat yang diakhiri dengan "*right*?" atau "*OK*?" Kekurangpercayaan diri mereka juga diekspresikan lewat kata-kata penguat (*intensifiers*), misalnya *so, very*, dan sebagainya.; juga berbagai kata atau frase yang melemahkan, seperti "*maybe*," "*perhaps*," "*It is sort of hot in here*"; "*It seems like*... .," "*Well, I may be wrong, but*...." dan sebagainya.; dan tata bahasa serta ucapan yang hiperkorek (resmi); serta frase-frase yang lebih sopan, seperti "*I'd really appreaciate it if*...."; "*Would you please*....," dan sebagainya. Wanita juga lebih sering menggunakan kutipan langsung, daripada parafrase (menggunakan kata-kata sendiri), juga lebih sering menggunakan intonasi pertanyaan dalam konteks deklaratif, misalnya sebagai jawaban atas pertanyaan "*When will the dinner be ready*?" adalah "*Around 6 o'clock*?" seolah-olah mencari persetujuan dan bertanya apakah waktu tersebut sesuai. Ternyata wanita juga kurang rasa humor; mereka kurang pandai menyampaikan lelucon dan sering tidak paham arti lelucon yang disampaikan pria. Di samping itu, wanita lebih enggan menyumpah dan memaki.

Wanita menggunakan lebih banyak pertanyaan daripada pria dan mereka menggunakannya sebagai strategi pemeliharaan percakapan. Wanita lebih cenderung memulai giliran berbicara dengan secara langsung mengakui andil pembicara sebelumnya ("Saya setuju dengan Mark. Mari kita bertemu jam 7.00"). Pria cenderung tidak mengakui apa yang dikatakan sebelumnya, melainkan menyatakan pendapatnya. Karena perbedaan gaya ini, wanita mungkin merasa bahwa komentar mereka diabaikan sementara pria merasa bahwa mengubah topik secara implisit menyatakan persetujuan. Pria cenderung mengubah topik secara tiba-tiba, sementara wanita mengubah topik secara bertahap. Deborah Tannen (1991) mengatakan bahwa wanita cenderung menata pembicaraan secara kooperatif, sedangkan pria cenderung

menatanya secara kompetitif. Tannen (1990) juga berpendapat bahwa wanita cenderung terlibat dalam "pembicaraan hubungan" sedangkan pria cenderung terlibat dalam "pembicaraan laporan." Pembicaraan hubungan berpusat pada perasaan atau memelihara hubungan dengan orang lain, sedangkan pembicaraan laporan berpusat pada informasi faktual tentang apa yang sedang berlangsung, misalnya, dunia olahraga.[109]

Komunikasi wanita juga ditandai dengan kesederajatan, yakni untuk mencapai kesamaan pengalaman. "Saya sering melakukannya." Pertanyaan-pertanyaan yang diajukannya menunjukkan keinginan untuk lebih memahami perasaan orang lain. "Bagaimana perasaan Anda ketika hal itu terjadi?" "Apakah itu disengaja?" Ciri-ciri lainnya adalah daya respons yang tinggi karena wanita peduli terhadap orang lain, misalnya dengan mengatakan "Itu menarik."[110]

Terdapat juga perbedaan pragmatik antara bahasa wanita dengan bahasa pria. Wanita menggunakan lebih banyak pembicaraan ekspresif (untuk menyatakan emosi: "Saya khawatir apakah laporan itu bisa selesai hari ini," "Saya senang setiap orang mempunyai kesempatan berbicara") dan berorientasi-orang (memelihara hubungan, menciptakan itikad baik, menunjukkan dukungan, dan membangun komunitas). Oleh karena itu mereka lazim memulai percakapan dengan pertanyaan-pertanyaan seperti: "Apakah Anda mendengar bahwa ... ?" "Apakah Anda tahu bahwa ...?" Di samping itu wanita juga menggunakan suara-suara yang menunjukkan bahwa mereka sedang mendengarkan seperti: "Oh, ya?" "Betulkah?" "Uh, huh." Interupsi mereka bukan untuk mengendalikan seperti yang dilakukan pria, bukan menantang atau mengancam lawan bicara, melainkan untuk mendukung atau menegaskan pembicara. Sementara itu, pria menggunakan lebih banyak pembicaraan instrumental (untuk mempengaruhi dan mengendalikan orang lain), melaporkan informasi, memecahkan masalah, dan menyelesaikan tugas melalui pertukaran informasi. Dalam konteks ini, kata-kata yang diucapkan wanita kurang lugas daripada kata-kata yang diucapkan pria. Bahasa pria menggunakan pernyataan lebih kuat yang cenderung menekankan kepatuhan, persetujuan, atau kepercayaan pada pendengar.[111]

Beberapa penelitian telah dilakukan untuk mengetahui efek aspek-aspek bahasa wanita. William O'Barr dan Bowman Atkins[112] melaporkan efek bahasa wanita (kata dan frase yang melemahkan kata dan frase yang lain, frase-frase yang sangat sopan, ekor tanya,

dan tata bahasa formal) yang digunakan dalam ruang pengadilan. Penelitian itu menunjukkan bahwa penggunaan bahasa wanita (terlepas dari apakah digunakan wanita atau pria) secara konsisten menghasilkan reaksi-reaksi yang merugikan. Ketika bahasa wanita digunakan, pembicaraannya dinilai kurang meyakinkan, kurang jujur, kurang cakap, dan kurang cerdas. Namun penelitian itu memperlihatkan bahwa ada pula pria yang menggunakan bahasa wanita dan ada wanita yang tidak menggunakannya sama sekali. Pokok persoalan di sini bukanlah bahwa bahasa pria lebih baik daripada bahasa wanita. Faktor-faktor sosial dan ekonomi mendorong kita menggunakan bahasa yang sesuai dengan peran kita. Sebagaimana dikemukakan Barbara dan Gene Eakins, kerugian muncul ketika wanita dan pria tidak terampil mengubah suatu gaya ke gaya yang lain yang sesuai dengan tuntutan situasi. Yang kita perlukan saat ini adalah keluwesan menggunakan bahasa.[113]

## RAGAM BAHASA INGGRIS

Bahasa Inggris yang lebih universal pun ternyata tidak konsisten dalam ejaannya, pengucapannya, pilihan kata dan juga maknanya. Bahasa Inggris telah berkembang menjadi beberapa ragam, antara lain: Inggris-Inggris (*British English*), Inggris-Amerika, Inggris-Australia, Inggris-Filipina, dan Inggris-Singapura. Berikut adalah ejaan sejumlah kata dalam bahasa Inggris-Amerika dan bahasa Inggris-Inggris:

| Inggris–Amerika | Inggris–Inggris |
|---|---|
| *Center* | *Centre* |
| *Theater* | *Theatre* |
| *Color* | *Colour* |
| *Favor* | *Favour* |
| *Organization* | *Organisation* |
| *Socialization* | *Socialisation* |

Orang Amerika akan mengucapkan kata-kata *class, fast, glass, grass,* dan *broadcast* menjadi *kles, fes, gles, gres,* dan *brodkes* sedangkan orang Inggris akan mengucapkan kata-kata itu menjadi *klas, fas, glas, gras*, dan *brodkas*. Sejumlah kata berbeda diguna-

kan oleh orang Amerika dan orang Inggris, meskipun kata-kata itu merujuk pada hal yang sama. Sebagai contoh:

| **Inggris-Amerika** | **Inggris-Inggris** |
|---|---|
| *Apartment* | *Flat* |
| *Cookie* | *Biscuit* |
| *Elevator* | *Lift* |
| *Fall* | *Autumn* |
| *Gasoline* | *Petrol* |
| *Soccer* | *Football* |
| *Subway* | *Underground* |
| *Truck* | *Lorry* |

Orang Inggris menggunakan kata *knock up* yang berarti mengunjungi, tetapi di Amerika kata tersebut berarti menghamili. Mahasiswi Amerika yang mendengar kalimat "*I will knock you up tomorrow morning*" yang diucapkan seorang pria Inggris yang baru dikenalnya di asrama mahasiswa internasional tentu saja akan kaget bukan kepalang. Naeem Murr, dosen tamu asal Inggris yang saya kenal di *Randolph-Macon Woman's College* di Lynchburg, Virginia, AS, pada suatu musim gugur, bercerita: "Ketika saya mengunjungi perpustakaan Western Michigan University, Kalamazoo, AS, saya meminta *rubber* kepada seorang petugas wanita (untuk saya pinjam). Wanita itu kaget mendengar ucapan saya. Ternyata di Amerika *rubber* berarti kondom, bukan karet penghapus seperti di Inggris (di Amerika karet penghapus disebut *eraser*)."

Kalau kita perhatikan secara saksama, banyak perbedaan antara ragam Inggris-Inggris dan Inggris-Amerika dalam aspek-aspek lainnya, bukan hanya pilihan kata, struktur bahasa, tetapi juga intonasi dan gaya berbicara umumnya. Misalnya, ketika orang Inggris tidak setuju dengan seseorang, mereka lazim berkata, "*I may be wrong, but....*" ("Mungkin saya keliru, tetapi ....") atau "*There is just one thing in all that you have been saying that worries me a little....*" ("Ada satu hal saja dalam semua yang Anda katakan yang sedikit mengkhawatirkan saya ...."). Contoh lain, permohonan dapat mereka utarakan dengan cara berikut: "*I'd be awfully grateful if....*" ("Saya akan sangat berterima kasih bila....") dan ungkapan terima kasih: "*Thank you very much indeed*" ("Saya sangat berterima kasih"). Bila orang Amerika menulis peringatan, "*No dogs allowed,*" ("Anjing dilarang masuk"), maka peringatan orang Inggris adalah, "*We regret that in the interest of hygiene dogs are not allowed on these premises*"

(Kami menyesal bahwa demi kesehatan, anjing tidak diizinkan di tempat ini). Menurut Inggris-Amerika: *"Video Controlled"* ("Diawasi Video"). Sedangkan menurut Inggris-Inggris: *"Notice: in the interest of our regular customers these premises are equipped with central security: close circuit television"* ("Perhatian: untuk kepentingan pelanggan tetap kami, tempat ini dilengkapi dengan keamanan sentral: televisi sirkuit tertutup"). Atau, Inggris-Amerika: *"Please Keep Hands Off Door"* ("Jangan menghalangi pintu'). Inggris-Inggris: *"Obstructing the door causes delay and can be dangerous"* (Menghalangi pintu menyebabkan keterlambatan dan dapat berbahaya).[114]

Orang Inggris biasanya berbicara berbunga-bunga, banyak eufemisme, dan "sok gentleman." Orang Amerika berbicara langsung dan lugas, dengan mulut yang terbuka lebar, sedangkan orang Australia berbicara dengan bukaan mulut yang lebih sempit. Adakah kaitan antara bukaan mulut orang Amerika yang lebar (bebas) ketika berbicara dengan kebebasan yang mereka peroleh dari Inggris beberapa abad lalu, dan adakah kaitan antara bukaan mulut orang Australia yang lebih sempit (tidak bebas) ketika berbicara dengan fakta bahwa nenek moyang mereka dulu datang ke Australia sebagai orang-orang tidak bebas (tahanan), *wallahu a'lam*. Seorang kawan saya asal Australia pernah mengemukakan suatu lelucon tentang mengapa orang-orang Australia tidak membuka mulut mereka lebar-lebar dan mengapa mereka juga suka mengibas-ngibaskan tangan ketika berbicara. "Nenek moyang mereka datang ke Australia pada musim panas, saat banyak lalat beterbangan. Mereka harus berbicara seperti itu agar lalat tidak masuk ke mulut mereka." Ketidakpahaman akan ragam Inggris mitra bicara dapat membuat komunikasi macet. Kita bisa saja menafsirkan seorang Australia yang berkata, *"I am going to the hospital today"*—dengan kata *today* yang diucapkan seperti *to die*—sebagai orang yang aneh, yang kita pikir mau bunuh-diri.

Ragam Inggris orang Filipina juga khas, karena pengaruh bahasa Spanyol. Kita tahu bangsa Spanyol pernah menjajah mereka. Salah satu kekhasan bahasa Inggris mereka misalnya pengucapan kata yang diakhiri "*tion*" seperti *organization*, yang diucapkan *orgenaisasion*, bukan *orgenaisesyen*, juga pengucapan kata yang diakhiri tiga huruf *ack* sebagai *ak* ketimbang *ek*, seperti *come back* yang diucapkan *kam bak* ketimbang *kam bek*. Ragam Inggris yang paling lucu mungkin adalah ragam Inggris (Cina) Singapura, yang sering menambahkan akhiran "lah" setelah suatu kata atau

kalimat, seperti *Can*-lah, OK-lah, *please*-lah, *cute*-lah, atau *Thank you*-lah. Ragam Inggris Indonesia belum kelihatan kekhasannya, kecuali bahwa orang Indonesia sering menggunakan bahasa Inggris yang bercampur aduk dengan bahasa Indonesia, meskipun kata-kata yang digunakan keliru dalam ucapan atau tata bahasanya. Maka muncullah kata-kata norak, seperti men-*support*, ter-*integrated*, *fine-fine* aja, di-*follow-up*-i, *slonong boy*, dan sebagainya.

## PENGALIHAN BAHASA

Komunikasi dalam bahasa yang sama dapat menimbulkan salah pengertian, apalagi bila kita tidak menguasai bahasa lawan bicara kita. Untuk melakukan komunikasi yang efektif, kita harus menguasai bahasa mitra komunikasi kita. Dalam konteks inilah kita setidaknya perlu menguasai bahasa Inggris (sebagai bahasa internasional) untuk menjadi seorang komunikator yang efektif.

Pada tahun 1996 terjadi tabrakan di udara yang masuk wilayah India antara pesawat udara dari Arab Saudi dan pesawat udara dari wilayah bekas Uni Soviet (Kazakhstan). Seluruh penumpang kedua pesawat yang jumlahnya ratusan orang tewas. Menurut dugaan, bencana itu disebabkan awak pesawat udara dari wilayah bekas Uni Soviet tidak memahami pesan dalam bahasa Inggris yang disampaikan petugas di menara pengawas di bandara India.

Seperti dikatakan Tubbs dan Moss,[115] penguasaan bahasa asing yang minim, pada tingkat pribadi, dapat menimbulkan kesulitan-kesulitan yang segera. Seorang mahasiswi yang belajar di sebuah lembaga pendidikan tinggi perhotelan di Bandung pernah mengatakan "*No, I haven't*" dengan tersipu-sipu dan wajahnya merah padam ketika ditanya gurunya, "*Have you ever been a hostess in a restaurant*?" di sebuah tempat kursus bahasa Inggris. Padahal kata *hostess* yang dimaksud di sana adalah "penjamu," arti sebenarnya dari kata itu, bukan "wanita penghibur" atau "pelacur" yang sering dipersepsikan orang Indonesia.[116] Seorang perempuan asal Bogor yang datang ke Melbourne pernah minta tolong kepada orang-orang lewat di Bandara Tullamarine untuk menunjukkan alamat yang akan ditujunya ketika ia datang ke negeri kanguru untuk pertama kalinya. Orang-orang yang ditanyanya tidak mempedulikannya, menatapnya aneh, atau segera menyingkir karena kalimat

yang diucapkannya adalah "*Can I help you?*" ("Dapatkah saya membantu Anda?"), bukannya "*Can you help me?*" ("Dapatkah Anda membantu saya?" Kekeliruan serupa, namun dengan akibat lebih parah, dilukiskan ilustrasi berikut.

> Seorang anak SMA bernama Anto mengikuti program pertukaran pelajar ke Amerika. Bahasa Inggrisnya memang belum fasih benar. Salah seorang temannya menganjurkan agar Anto sering-sering mengucapkan "*Hi, baby, let's make a friend*" (secara gramatik seharusnya, "*Hi, baby, let's make friends*") ketika ia bertemu dengan orang-orang baru untuk memperoleh banyak teman di sana. Setibanya di negeri Paman Sam, begitu melihat seorang bule cantik, tanpa berbasa-basi Anto berkata, "*Hi, friend, let's make a baby.*" Kontan saja wanita bule itu menampar Anto dan pergi meninggalkannya.[117]

Berikut adalah contoh-contoh lain yang melukiskan kesalahan dan kelucuan yang mungkin muncul ketika orang-orang Indonesia kurang mampu berbahasa Inggris saat mereka berkomunikasi dengan penutur berbahasa Inggris:

> Ibu Wanti, seorang wanita Indonesia berusia 60 tahun sedang makan malam dengan seorang pria muda Amerika. Bahasa Inggris Ibu Wanti sangat buruk, namun ia masih berusaha terus berbicara dalam bahasa Inggris. Pria tersebut adalah mitra bisnis suaminya, jadi sangat penting baginya untuk memberikan kesan yang baik kepadanya. Pertama-tama mereka menyantap gado-gado yang mengandung sayuran dan saus kacang. Pria Amerika itu, John Woodward, sangat menyukai makanan itu. Ia ingin mengetahui apa saja bumbu-bumbu yang digunakan untuk gado-gado tersebut. Maka John pun bertanya kepada Ibu Wanti, "*Mam, this is very delicious food. I like the dressing. Can you tell me what the dressing is?*"
>
> "Oh, *my dress is kebaya,*" jawab Ibu Wanti.
>
> Kemudian mereka menikmati salad, makanan perangsang selera ala Amerika. "*Do you like salad, Mam?*" tanya John lagi.
>
> "*Salat? Of course*!" jawab Ibu Wanti, "*Five times a day!*"
>
> Terakhir adalah makanan Cina, mie goreng. Ibu Wanti yang merasa tidak nyaman karena John selalu memulai percakapan, memutuskan untuk bertanya lebih dulu kepada John. "*Well, John, do you like mie* (baca: *me*)? *Still hot and fresh!*"[118]

Seorang pejabat Indonesia menjalankan tugas ke luar negeri. Ketika sampai di bandara, ia menuju kantor imigrasi dan diharuskan mengisi formulir. Seperti umumnya pejabat Indonesia, ia pun tidak menguasai bahasa Inggris secara mahir. Maka ketika ditanya petugas imigrasi, ia menjawab sesuai dengan pengetahuannya. Pada awalnya, ketika pertanyaan masih umum, ia menjawab dengan benar, seperti *Name* (nama), *Address* (alamat), dan *Occupation* (pekerjaan). Namun ketika ia ditanya, "*Citizen, Sir*?" maka ia membantah dengan mengatakan, "*No, no. It's Seiko*." Hal ini terjadi karena ia mengira petugas itu menanyakan apakah jam tangannya bermerk *Citizen*, padahal sebenarnya petugas itu bertanya, "Kewarganegaraan Anda, Pak?"[119]

Ketika hendak mengajukan permohonan kartu kredit, seorang pria disodori formulir dalam bahasa Inggris. Pria ini kurang menguasai bahasa Inggris, namun gengsinya terlalu besar untuk menanyakan cara pengisian formulir, karena takut dianggap bodoh. Maka pada kolom yang bertuliskan *Sex* ia menulis *Yes 3x a week*. Kemudian di bawah kolom tersebut ia harus memilih antara M dan F. Maka ia melirik kepada seorang ibu di sebelahnya yang mengisi dengan huruf F. Ia memutuskan untuk mengisi keduanya, F, M, dan menambahkan W karena ia menyimpulkannya sebagai *Yes, sex 3x a week: Friday, Monday*, dan *Wednesday*. Padahal yang dimaksud dengan *Sex* di sana adalah jenis kelamin. Namun orang Indonesia sering mengartikannya sebagai hubungan intim. Sedangkan F adalah singkatan dari *Female* (wanita) dan M adalah *Male* (laki-laki).[120]

Suatu hari seorang pria Indonesia di Australia pergi ke sebuah toko untuk membeli sebuah gergaji. Sebenarnya ia tidak tahu kata gergaji dalam bahasa Inggris, tetapi ia nekad saja pergi ke toko itu.

"*May I help you, Sir*?" tanya pelayan toko.

"*I would like to buy something, but I don't know how to mention that thing,*" jawab orang Indonesia.

"*Can you explain it to me*?" tanya si pelayan dengan sopan.

"*Oh, I know! It's some kind of one for you, one for me, one for you, one for me,*" tambahnya sambil menggerakkan kedua tangannya maju mundur seperti orang yang menggunakan gergaji kayu yang sangat besar. Tentu saja si pelayan toko

sangat bingung, benda apa yang dimaksud. "*I am sorry, Sir. I don't know what you mean, but please have a look. Maybe there is something you want,*" kata pelayan.

Akhirnya orang Indonesia itu menuruti kata si pelayan. Tidak lama kemudian ia menemukan barang yang ia inginkan.[121]

Teman saya, Andi, pernah tinggal di Los Angeles dalam rangka studi. Pada masa adaptasi, tiba-tiba Terry, temannya yang berkulit hitam, datang dan menegur Andi, "*What's up, Man?*" Ditegur demikian, Andi melihat ke atas. Terry bingung, kenapa ia melihat ke atas. Ia menegur Andi sekali lagi dengan teguran yang sama. Andi pun melihat lagi ke atas, dengan raut muka yang bingung, lalu ia menatap Terry, karena setelah melihat ke atas, ia tidak menemukan sesuatu hal yang aneh. Lalu Andi bertanya kepada Terry apa yang dimaksud "*What's up?*" Terry pun menyadari bahwa Andi salah paham dengan teguran tersebut. Kini ia mengerti mengapa Andi melihat ke atas tadi. Bila diartikan secara harfiah "*What's up?*" memang berarti "Apa di atas?" Terry menerangkan kepada Andi bahwa "*What's up?*" itu berarti "Ada apa denganmu?" atau "Apa yang sedang terjadi?" Andi baru mengerti bahwa sapaan tadi sama maknanya dengan teguran dalam bahasa Inggris lainnya: "*What's wrong with you?*" Ia mendapatkan penjelasan dari Terry bahwa teguran tersebut merupakan *slang* yang awalnya digunakan orang-orang kulit hitam, tetapi bahasa itu kini lazim digunakan anak-anak muda di sana.[122]

Berikutnya adalah contoh-contoh serupa, namun dialami oleh orang-orang yang tidak memahami bahasa asing lainnya:

Saat dosen saya mengikuti pendidikannya di Filipina, minggu pertama ia sering dikagetkan dengan bahasa Tagalog yang beberapa katanya mirip dengan bahasa Indonesia, tetapi mempunyai arti yang sama sekali berbeda. Misalnya kata-kata *mahal kita* (aku cinta padamu), *salamat po* (terima kasih), dan lain-lain. Sedangkan kata-kata yang agak sama adalah, *ako* (aku), *mura* (murah), *payong* (payung), *sabon* (sabun), *pako* (paku), dan sebagainya. Namun yang paling membingungkan dosen saya adalah ketika ia naik *jeepney*, semacam kendaraan umum. Kondektur berulang kali berteriak, "*Sandal ilang!*"

Karena mata kondektur seakan-akan memelototi dosen saya, ia langsung menunjuk sandal sambil berkata, "*No, my sandals are not lost* " ("Sandal saya tidak hilang").[123]

Saya pernah ditugaskan mewakili LPM – ITB sebagai staf anjungan Indonesia pada Expo '92 Sevilla Spanyol, April – Oktober 1992. Suatu kejadian yang tak terlupakan seumur hidup adalah ketika kami sedang menonton pertandingan sepakbola Real Madrid melawan musuh bebuyutannya, Barcelona. Waktu itu seorang rekan insinyur dari BPPT mengemil makanan ringan. Mendengar renyahnya makanan ringan itu, seorang rekan lain minta mencicipi: "Bagi dong! Makan sendirian saja!" Teman itu juga menawari saya, "Fidh, coba deh, gurih lho rasanya!" Sambil menerima kemasan yang mirip kemasan *Kellogs Corn Flakes*, saya berpikir kok aromanya aneh. Setelah saya baca keterangan di kemasannya, gegerlah ruang duduk. Rekan-rekan yang makan blingsatan lari ke kamar mandi dan dapur....untuk mengeluarkan makanan yang sudah tertelan, karena ternyata makanan tersebut adalah *perro aliment* atau *dog food!*[124]

Ketika berlibur di Malaysia bulan lalu, saya memperoleh pengalaman lucu. Suatu malam teman Malaysia saya mengajak saya dan seorang teman asal Australia ke pasar malam dekat rumahnya. Kami sedang melihat-lihat sayuran, ketika seorang penjual kain di dekat kami berteriak: "*Come and buy my cloth, beautiful and cheap, two dollars a yard.*" Kemudian ia berbicara dalam bahasa Melayu, "Dua ringgit ... dua ringgit" dan ia membunyikan bel. Teman Australia saya bingung akan kejadian itu dan kemudian mengomentari bahwa penjual kain itu tampaknya bodoh. Teman Malaysia saya bertanya, "*What makes you say that?*" Teman Australia berkata, "*You see, he is holding a bell, and ringing it, and he is shouting to passers by, Do I Ring It? Do I Ring It?*" Saya dan teman Malaysia saya tertawa dan kami jelaskan bahwa dua ringgit berarti dua dollar, dan penjual kain itu tidak mengatakan *do I ring it?*[125]

Kejadian ini dialami oleh orangtua teman saya waktu menunaikan ibadah haji. Saat berjalan-jalan mereka melihat bus yang sedang berhenti mencari penumpang. Mereka kelelahan dan ingin kembali ke *camp*. Kemudian mereka memutuskan untuk naik bus tersebut. Ketika menginjakkan

kaki di tangga bus, tiba-tiba sopirnya berteriak, "Haram, Haram, Haram!" Mereka kaget, mengira bahwa mereka tidak boleh naik. Ya, namanya juga sedang naik haji, pasti akan selalu waspada terhadap yang haram-haram. Akhirnya mereka memutuskan untuk tidak naik bus itu dan berjalan kaki sampai ke *camp*.

Sesampainya di *camp*, dengan napas yang masih terengah-engah setelah berjalan belasan kilometer, si ibu cerita pada temannya yang sudah naik haji berkali-kali. Ia pun menjelaskan bahwa *Haram* itu berarti "ke Masjidil Haram," bukan tidak boleh naik.[126]

Perbedaan bahasa dapat menimbulkan kesulitan lebih jauh daripada sekadar kekeliruan penerjemahan. Kita sering sulit menerjemahkan sebuah kata ke bahasa lain, karena tidak ada padanannya dalam bahasa lain itu, meskipun kita bisa mengira-ngira artinya. Bahkan ketika kita mampu menerjemahkan satu bahasa ke bahasa lain dengan kecermatan yang harfiah, maknanya yang dalam sering hilang karena makna tersebut berakar dalam budaya bahasa tersebut. Karena itu, kata-kata seperti *Allah, salat, zakat, saum,* dan *haji* sulit diterjemahkan ke dalam bahasa apa pun, termasuk Inggris. Begitu juga ucapan "Assalamu'alaikum." Tidak mengherankan bila saran seorang tokoh Muslim untuk mengganti ucapan "Assalamu'alaikum" dengan selamat pagi ditentang banyak orang karena memang konotasinya lain. Sebagian makna budaya humor atau lelucon suatu bangsa sering juga menghilang setelah diterjemahkan, sehingga meskipun secara harfiah kita memahaminya, humor atau lelucon tersebut tidak membuat kita tertawa. Frase atau kalimat seperti *bahenol nerkom, gering nangtung ngalanglayung, bru di juru bro di panto ngalayah di tengah imah* dalam bahasa Sunda sulit dicarikan padanannya yang tepat dalam bahasa Indonesia, apalagi dalam bahasa Inggris. Ungkapan "*katempuhan buntut maung*" dalam bahasa Sunda (yang artinya dipersalahkan padahal tidak bersalah atau menjadi kambing hitam) tidak bisa diterjemahkan menjadi "ketiban ekor harimau," sebagaimana "*teu mais teu meuleum*" (tidak ikut berkontribusi sebelumnya) tidak bisa menjadi "tidak mepes tidak membakar." Pun *tuturut munding*" (ikut-ikutan) tidak bisa diterjemahkan menjadi "ikut-ikutan kerbau."

Kelemahan dalam penguasaan tata bahasa, struktur, dan kosa-

kata (termasuk idiom, slang, dan jargon khusus) sering menghasilkan terjemahan yang membingungkan, menggelikan, dan terkadang bertentangan dengan apa yang dimaksudkan tulisan aslinya. *Restroom* berarti "kamar kecil," bukan "ruang istirahat"; *dragonfly* berarti "capung," bukan "naga terbang"; *I cut my thumb* berarti "jempol saya teriris," bukan "saya mengiris jempol saya ." Sedangkan *carrot and stick* berarti pemikat dan ancaman (sanksi), bukan "wortel dan tongkat." "*No standing*"di Australia berarti "Dilarang parkir," bukan "Dilarang berdiri," yang di Amerika Serikat adalah "*No parking*."

Sejumlah kata dalam bahasa Indonesia berasal dari bahasa Inggris, namun dalam bahasa Indonesia mengalami perluasan makna. Misalnya kata *family* dalam bahasa Inggris berarti "keluarga" (baik keluarga inti ataupun keluarga luas, namun biasanya merujuk pada keluarga inti yang terdiri dari orangtua dan anak). Namun begitu dialihkan ke dalam bahasa Indonesia menjadi *famili*, arti kata tersebut mencakup juga kerabat atau saudara jauh, bukan sekadar keluarga langsung. Kata *picnic* dalam bahasa Inggris sebenarnya berarti "senang-senang dan makan di luar rumah," tidak harus di tempat jauh, tapi juga bisa di taman di dekat tempat tinggal, atau bahkan di halaman rumah. Namun kata piknik dalam bahasa Indonesia berarti "darmawisata," biasanya ke tempat yang jauh. Padahal menurut pengertian orang Inggris, orang bisa saja berpiknik tanpa harus berdarmawisata.

Berdasarkan asumsi bahwa bahasa adalah cermin suatu alam pikiran, dapat dimengerti bila istilah-istilah yang berkaitan dengan teknologi canggih dari negara asing seperti komputer, misalnya: *drive, monitor, keyboard, mouse, file*, dan *printer*, tetap dibiarkan dalam bahasa aslinya, karena sulit dicarikan padanannya, dan kalaupun ada padanannya, terkesan ganjil.

Sebaliknya, frase atau kalimat dalam bahasa Indonesia tidak bisa diterjemahkan begitu saja, secara kata per kata, ke dalam bahasa Inggris, seperti contoh-contoh terjemahan keliru berikut ini.

- Air putih = *white water*
- Gunung berapi = *fire mountain*
- Anak kemarin sore = *yesterday afternoon boy*
- Buka puasa bersama = *Open fasting together*
- Maafkan saya lahir batin = *Forgive me body and soul*

- Badan saya tidak enak = *My body is not delicious*
- Sedikit-sedikit marah, sedikit-sedikit marah, gaji tidak naik-naik (keluhan seorang sekretaris) = *Little-little angry, little-little angry, salary no up-up.*
- Belakang prei, belakang prei (ucapan seorang tukang parkir kepada pengemudi bule) = *Back holiday, back holiday.*
- Saya ingin buang air kecil = *I want to discard small water.*

Kesalahan dalam memahami bahasa Inggris juga bisa timbul bila kita tidak menguasai tata bahasa (*grammar*) atau mengucapkan kata-kata secara salah. Sebagai contoh:

- *Would you like to eat snack* diucapkan *Would you like to eat snake*?
- *What is your deadline*? diucapkan *What is your deathline*?
- *Thank you for your kindness* diucapkan *Thank you for your kidneys*

Juga bila kita memberikan jawaban-jawaban:
- *No, I am hopeless* untuk pertanyaan *Are you hopeful of any change*?
- *I have split up my business partner* untuk pertanyaan *How is your relationship with your business partner*?
- *Half past seven* untuk pertanyaan *How old is your son*?[127]

## KOMUNIKASI KONTEKS-TINGGI VS KOMUNIKASI KONTEKS-RENDAH

Setiap orang secara pribadi punya gaya khas dalam berbicara, bukan hanya caranya tetapi juga topik-topik yang dibicarakan. Kekhasan ini umumnya diwarisi seseorang dari budayanya. Edward T. Hall (1973) membedakan budaya konteks-tinggi (*high-context culture*) dengan budaya konteks-rendah (*low-context culture*).[128] yang mempunyai beberapa perbedaan penting dalam cara penyandian pesannya. Budaya konteks-rendah ditandai dengan komunikasi konteks-rendah: pesan verbal dan eksplisit, gaya bicara langsung, lugas, dan berterus terang. Para penganut budaya konteks-rendah ini mengatakan apa yang mereka maksudkan (*they say what they mean*) dan memaksudkan apa yang mereka katakan (*they mean what*

*they say*). Bila mereka mengatakan "*Yes*," itu berarti mereka benar-benar menerima atau setuju. Contoh kalimat konteks-rendah adalah komunikasi (program) komputer. Setiap pesan harus dispesifikasikan dengan kode-kode tertentu; kalau tidak, programnya tidak akan jalan. Sifat dari komunikasi konteks-rendah adalah cepat dan mudah berubah, karena itu tidak menyatukan kelompok.

Sebaliknya, budaya konteks-tinggi ditandai dengan komunikasi konteks-tinggi: kebanyakan pesan bersifat implisit, tidak langsung, dan tidak terus terang. Pesan yang sebenarnya mungkin tersembunyi dalam perilaku nonverbal pembicara: intonasi suara, gerakan tangan, postur badan, ekspresi wajah, tatapan mata, atau bahkan konteks fisik (dandanan, penataan ruangan, benda-benda, dan sebagainya). Pernyataan verbalnya bisa berbeda atau bertentangan dengan pesan nonverbalnya. Maka anggota-anggota budaya konteks-tinggi lebih terampil membaca perilaku nonverbal dan dalam membaca lingkungan. Mereka menganggap bahwa orang lain juga akan mampu melakukan hal yang sama. Contoh komunikasi konteks-tinggi adalah komunikasi orang kembar dengan menggunakan kalimat pendek-pendek atau kata-kata singkat. Contoh lain adalah bahasa Cina yang makna kata-katanya sering berdasarkan konteks tertentu. Sifat komunikasi konteks-tinggi adalah: tahan lama, lamban berubah, dan mengikat kelompok yang menggunakannya. Berdasarkan sifatnya ini orang-orang berbudaya konteks-tinggi lebih menyadari proses penyaringan budaya daripada orang-orang berbudaya konteks-rendah.

Basil Bernstein menggunakan istilah "kode terbatas" (*restricted codes*) dan "kode terjabarkan" (*elaborated codes*) untuk merujuk pada komunikasi konteks-tinggi dan komunikasi konteks-rendah ini. Menurut Bernstein, dalam komunikasi konteks-tinggi, pembicara menggunakan sedikit alternatif, tetapi kemungkinan meramalkan polanya lebih besar; arti pesan dalam komunikasi konteks-tinggi lebih khusus. Sebaliknya, dalam komunikasi konteks-rendah, pembicara akan memilih pesan dari sejumlah alternatif yang relatif banyak, dan oleh karena itu kemungkinan meramalkan hasil pesan akan berkurang, tetapi menjamin pengertian yang lebih universal.[129]

Secara garis besar, urutan sejumlah negara berdasarkan tingkat budayanya (dari budaya konteks-rendah hingga budaya konteks-tinggi), menurut Hall dan Kohls, adalah sebagai berikut: Swiss Jerman, Jerman, Skandinavia, Amerika Serikat, Prancis, Inggris, Italia, Spanyol, Yunani, Arab, Cina, dan Jepang. Indonesia

termasuk budaya konteks-tinggi, dan mungkin berada di antara budaya Arab dan budaya Cina. Sebenarnya, meskipun umumnya orang Timur cenderung berkomunikasi konteks-tinggi, tidak berarti bahwa seluruh penduduk Indonesia berkomunikasi konteks-tinggi. Beberapa subkultur, misalnya suku Batak, sebagian kelas menengah perkotaan, kaum berpendidikan tinggi, pengacara dan politisi, menunjukkan komunikasi konteks-rendah yang lumayan. Namun secara umum, komunikasi kita termasuk komunikasi konteks-tinggi.

Sebagai ilustrasi, kalau orang Indonesia mengatakan "Ya," jawabannya bukan berarti menerima atau setuju, melainkan "Saya mengerti," "Saya tahu," atau bahkan "Saya tidak setuju." Jawaban "Besok" atau "Insya Allah" bukan berarti bahwa orang yang mengucapkannya akan melakukan apa yang diminta, melainkan "Bagaimana nanti" atau "Saya tidak akan melakukannya." Contoh lain, kalau kita mengajak orang Indonesia makan ketika mereka bertamu ke rumah kita saat kita makan, mereka akan menjawab, "Aduh, sudah tadi" atau "Terima kasih, masih kenyang." Akan tetapi, sementara perutnya keroncongan, dalam hati ia berharap tuan rumah akan mengajaknya lagi dan lagi, hingga akhirnya—apa boleh buat—ia makan juga. Jadi bahasa mereka tidak langsung. Mereka pura-pura menolak suatu tawaran dua atau tiga kali sebelum mereka menerimanya. Tidak berarti bahwa orang Barat tidak pernah berbasa-basi. Namun kebiasaan kita berbasa-basi jauh lebih kental daripada kebiasaan mereka. Pribumi wanita yang masakannya dipuji tamunya akan cenderung mengatakan, "aduh mohon maaf ya, cuma itulah yang dapat kami sajikan. Mungkin kami kurang penghormatan." Sedangkan pribumi wanita Amerika akan mengatakan, "Saya senang Anda menyukainya. Saya memasaknya khusus untuk Anda."[130]

Contoh lain lagi, dalam acara meminang atau melamar, seorang calon pengantin wanita biasanya tidak menjawab pertanyaan bapaknya, "Bagaimana lamaran si Mas diterima, nggak?" dengan jawaban yang eksplisit. Boleh jadi si calon pengantin wanita itu diam seribu bahasa, atau malah meneteskan air mata. Kita tidak usah ngotot menuntut jawaban verbal. Cukuplah bagi kita untuk menyimpulkan bahwa ia menerima lamaran calon suaminya dengan bahagia. Bandingkan dengan pertanyaan serupa yang diajukan seorang pria Barat kepada calon istrinya, "*Will you marry me*?" Pastilah si wanita akan menjawab secara verbal. "*Yesss!!!*"

Dua suku yang komunikasinya konteks-tinggi adalah suku Sunda dan Suku Jawa. Kalau berbicara mereka berputar-putar, tidak langsung ke pokok pembicaraan. Gaya Timur ini sering mengesalkan orang Barat yang menjadi mitra komunikasi mereka. Perhatikanlah, bila tetangga atau kawan Anda datang ke rumah untuk suatu keperluan, katakanlah akan meminjam uang. Ia pasti akan berbicara *ngalor-ngidul* dulu, dengan sederet pertanyaan: "Apa kabar?" "Bagaimana keluarga?" "Bagaimana pekerjaan di kantor?"dan sebagainya, lalu dengan sedikit malu akhirnya berkata, "Aduh, gimana ya, sebenarnya saya datang ke sini mau minta tolong. Anu, saya mau pinjam uang, kalau ada." *Nah, lu*.

Keengganan untuk berterus-terang ini boleh jadi sebagai salah satu perwujudan obsesi untuk senantiasa menjaga harmoni dengan orang lain. Di kalangan orang Sunda, untuk menyenangkan orang lain yang bertanya mengenai jarak ke suatu tempat, seringkali jawaban "sudah dekat" diberikan seraya menunjukkan arah dengan jempol kepada si penanya, padahal jaraknya itu masih sangat jauh. Kecenderungan ini bahkan juga menghinggapi elite politik kita. Sebagai contoh, ketika pada zaman Orde Baru para anggota DPR secara serempak mengatakan "setuju" dalam berbagai sidang, sebenarnya mereka mungkin tidak setuju dengan keputusan tersebut. Ketika Soeharto selesai dengan masa jabatan kepresidenannya yang keenam dan menjelang pemilihan presiden berikutnya, Soeharto tidak berterus terang bahwa ia masih bersedia untuk menjadi presiden, namun mengatakan, "Bila rakyat masih menghendaki." Pada masa kepresidenan Abdurrahman Wahid pun, perilaku ini masih tampak. Anda masih ingat, tidak ada penjelasan yang eksplisit dari Gus Dur bahwa ia ingin mengganti Hamzah Haz. Sebaliknya, Hamzah Haz tidak pernah menyatakan secara resmi, apalagi menyampaikan surat pengunduran diri dari jabatannya sebagai menteri kepada Gus Dur. Namun Gus Dur mengatakan permintaan mundur itu diajukan oleh Hamzah Haz kepadanya. Menurut Gus Dur, ia hanya mengumumkan saja. Ketika ditanyakan kepadanya tentang pernyataan Hamzah Haz itu, Gus Dur menjawab singkat, "Terserah mau percaya kepada siapa."[131] Lebih belakangan ketika Susilo Bambang Yudhoyono sebagai Menkopolkam meminta penjelasan mengenai otoritasnya kepada Presiden Megawati Soekarnoputri saat itu, Mega mendiamkan Susilo.

Di antara sekian banyak elite politik kita yang berbicara tanpa basa-basi adalah BJ Habibie —maklum ia didikan Jerman—

seperti dikisahkan Soetjipto Wisosardjono:

> Suatu hari seorang kawan yang dikenal Habibie cukup baik menyambut uluran tangan Habibie untuk menjadi penasihat pribadinya. Dengan amat sopan dan spontan, ia menjawab tawaran itu menurut kaidah budaya Jawa, karena kebetulan ia orang Jawa tulen: "Pak Habibie, sesungguhnya Anda itu tidak membutuhkan penasihat!" Di luar dugaan, jawaban Habibie ternyata jauh dari yang diharapkan dan mengagetkan teman tadi: "Memang!" kata Habibie tanpa perubahan raut muka, sikapnya biasa saja. Bila Anda orang Jawa atau orang Bugis sejati, niscaya akan dapat menafsirkan secara kontekstual, bagaimana makna kultural sekelumit percakapan itu.
>
> Saya menafsirkan respons kawan Habibie atas tawaran jadi penasihat di atas bisa bermakna ganda; menyanjung atau menyindir percaya diri Habibie yang memang terkenal amat besar dalam menghadapi segala tantangan. Sedangkan jawaban Habibie "Memang!" itu tidak ditemukan dalam khazanah percakapan berbudaya antara orang Jawa atau antara orang-orang Bugis sekalipun, kecuali dalam ketoprak. Orang Jawa umumnya memang hipokrit, cenderung banyak berbasa-basi, karena itu ... mereka berharap Habibie yang mengaku mengenyam proses pembudayaan Jawa hendaknya mengatakan secara lebih 'berbudaya,' umpamanya dengan merumuskan jawabannya begini: "Anda pasti keliru itu, saya sangat memerlukan nasihat justru dari seorang teman sejati seperti Anda!"
>
> Kenapa Habibie yang mengaku berbudaya Jawa tidak menjawab seperti itu yang lazim dalam tatakrama Jawa, juga dalam courtesy Barat sekalipun. Sebabnya, mungkin seperti dikatakan Soedjana Sapi'ie tadi, karena Habibie itu polos dan tidak ingin berbelit-belit atau berbasa-basi; buang energi saja.[132]

Sebagian suku di Indonesia dikenal juga punya gaya berbicara yang berlainan, meskipun mungkin sebagian sekadar stereotip. Sementara orang Sunda dan orang Jawa dikenal suka berbasa-basi, orang Batak dipandang berbicara langsung dan lugas. Mereka terbiasa menggunakan frase "orang itu" untuk merujuk pada seorang anggota keluarga (ayah, ibu, atau kakak) yang bagi orang Jawa atau Sunda dapat memberi kesan kurang sopan. Setiap budaya

tampaknya memiliki norma khusus mengenai gaya berbicara ini, termasuk dalam situasi-situasi khusus. Seorang mempelai wanita keturunan Bugis di Kalimantan Timur dilarang berbicara dengan mempelai pria ketika duduk di pelaminan, meskipun suaminya sendiri bertanya, sehingga hal itu bisa menimbulkan kesalahpahaman sang suami yang menyangka si istri sedang ngambek atau menyesal menikah dengannya, jika si suami itu tidak diberitahu dulu mengenai tradisi itu. Bila tradisi itu dilanggar mempelai istri, hal itu akan membuat malu keluarganya.[133]

Berikut adalah kesaksian mengenai bagaimana gaya berbicara orang Batak dan gaya orang Jawa yang berbeda menimbulkan persepsi yang berlainan,dan pada gilirannya kesalahpahaman:

> Sekitar pertengahan tahun 1996, di Solo, saya diminta menjadi panitia perkawinan kakak teman saya yang keturunan priayi Jawa. Calon suami dari kakak teman saya itu berasal dari suku Batak yang marganya paling dihormati di kalangan suku tersebut. Acara perkawinan dilakukan dalam adat mempelai wanita, yakni adat Jawa. Semula keluarga mempelai pria tidak menerima begitu saja keadaan tersebut, karena dalam adat Batak pria merupakan pembawa marga. Artinya mempelai wanita pada saat perkawinan akan dijadikan anggota dari marga tersebut, apalagi keluarga mempelai pria berasal dari salah satu marga terbesar dari suku Batak. Dalam keadaan ini, banyak sekali perbedaan kultur yang terlihat, apalagi masing-masing pihak merasa dari keluarga terhormat, dan merasa budayanya lebih tinggi daripada budaya suku lain, sehingga kesalahpahaman pun muncul dan menimbulkan ketegangan.
>
> Sebagai contoh, sehari sebelum rangkaian acara perkawinan adat dimulai, diadakan penyambutan oleh keluarga mempelai wanita untuk menghormati keluarga mempelai pria yang dilakukan di kediaman keluarga mempelai wanita. Karena perkawinan tersebut dilakukan oleh dua keluarga yang berasal dari suku berbeda, maka bahasa pengantar yang digunakan adalah bahasa Indonesia, padahal di kota itu sebagian besar orang berkomunikasi dalam bahasa Jawa. Pada saat menyambut kedatangan keluarga mempelai pria, keluarga mempelai wanita yang memegang adat Jawa merasa sangat kecewa akan pernyataan-pernyataan yang dilontarkan oleh pihak keluarga mempelai pria. Kebiasaan suku Batak yang

> terkenal dengan suara yang keras terkesan tidak sopan, cenderung memerintah dan melecehkan, dalam pandangan pihak keluarga mempelai wanita, seperti ketika ayah dari mempelai pria memanggil atau menyapa ibu dari mempelai wanita dengan sebutan "kau" atau "kamu." Apalagi mereka menganggap bahwa strata sosial mereka lebih tinggi dan berasal dari keluarga priayi. Contoh lain lagi, ibu mempelai pria dianggap tidak sopan ketika ia tertawa lepas menanggapi pembicaraan keluarga mempelai wanita, karena menurut adat Jawa seorang wanita harus dapat menjaga sikap dalam berbicara, dan menurut mereka tertawa lepas semacam itu tidak layak.
>
> Pertemuan berakhir dengan ketegangan. Keluarga mempelai wanita secara langsung menunjukkan sikap marah dan tersinggung melalui mimik mukanya. Pihak keluarga mempelai pria tidak menerima perlakuan tersebut, seperti diungkapkan pihak keluarga mempelai pria kepada ayah dari mempelai wanita: "Kau jangan tersinggunglah....seperti anak kecil saja!" Ungkapan tersebut tidak memiliki maksud apa-apa, namun dirasakan sangat melecehkan oleh pihak keluarga mempelai wanita.[134]

Berikut adalah suatu contoh lain.

> Suatu hari seorang istri pejabat asal Jawa berbelanja di Pasar Gotong Royong di Ambon. Melihat tumpukan buah durian yang baunya merangsang dan harganya relatif murah, ibu pejabat ini bermaksud membelinya. Sang ibu bertanya baik-baik, "Duriannya manis apa tidak?" Si penjual durian menjawab dengan acuh, "*Seng tahu beta, seng ada dalam durian*" ("Nggak tahu, saya tidak berada dalam durian"). Sang ibu pejabat tersinggung dan marah, lalu terjadi adu mulut. Untung sopir ibu pejabat melerai dan mengajak sang ibu pergi dan membeli durian di tempat lain. Sang ibu pejabat sebagai orang baru rupanya belum tahu adat dan sifat masyarakat Ambon. Sebenarnya si penjual durian tidak bermaksud meremehkan ibu pejabat tadi, tetapi setengah bercanda sebagai bahasa lingkungan pasar setempat.[135]

Kecenderungan orang Indonesia untuk berbicara tidak langsung demi memelihara harmoni itu juga terjadi di lingkungan elite

politik. Kita sebisa-bisanya menghindari konflik dengan orang lain. Kalaupun itu terjadi, jangan sampai konflik itu terbuka. Kalau konflik terbuka, penyelesaiannya biasanya dibantu pihak ketiga. Maka tidaklah mengherankan bila Abdurrahman Wahid meminta Menkopolkam Wiranto mundur dari jabatannya melalui Menhankam Yuwono Sudarsono ketika sang presiden sedang melawat ke luar negeri ("Apa salahnya sih menelepon langsung Wiranto, kok repot-repot?"). Untuk memelihara harmoni itu pula, Gus Dur sengaja mengunjungi Wiranto di kediamannya setelah Wiranto dicopot dari jabatannya.

**CATATAN**

1. Misrawati, Jur. Ilmu Komunikasi Fak. Dakwah IAIN Sulthan Syarif Qasim Pekanbaru.
2. Lihat Larry A. Samovar dan Richard E. Porter. *Communication between Cultures*. Belmont, California: Wadsworth, 1991, hlm. 153-154.
3. Lihat William B. Gudykunst dan Young Yun Kim. *Communicating with Strangers: An Approach to Intercultural Communication*. Edisi ke-2. New York: McGraw-Hill, 1992, hlm. 155.
4. Samovar dan Porter, hlm. 155.
5. *Ibid*, hlm. 146.
6. *Ibid*, hlm. 147-148.
7. Bahasan mengenai asal-usul bahasa ini terutama disarikan dari Melvin L. DeFleur dan Sandra Ball-Rokeach. *Theories of Mass Communication*. Edisi ke-5. New York: Longman, 1989, hlm.3-21.
8. Michael Shaw Findlay. *Language and Communication*. Santa Barbara, California: ABC-Clio, 1998, hlm. xii.
9. Lihat Karl Erik Rosengren. *Communication: An Introduction*. London: Sage, 2000, hlm. 31.
10. Lihat John C. Condon, Jr. *Semantics and Communication*. Edisi ke-3. New York: Macmillan, 1985, hlm. 9.
11. Lihat Phillip Goodacre dan Jennifer Follers. *Communicating across Cultures*. Wentworth, NSW: Social Science Press, 1987, hlm. 14.
12. Lihat B. Aubrey Fisher dan Katherine L. Adams. *Interpersonal Communication: Pragmatics of Human Relationships*. New York: McGraw-Hill, 1994, hlm. 131.
13. Condon, Jr., hlm. 34-37.
14. John C. Zacharis dan Coleman C. Bender. *Speech Communication: A Rational Approach*. New York: John Wiley & Sons, 1976, hlm. 232.
15. Larry L. Barker. *Communication*. Edisi ke-3. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall, 1984, hlm. 22-23.
16. Cassandra L. Book, ed. *Human Communication: Principles, Contexts, and Skills*. New York: st. Martin's Press, hlm. 1980, hlm. 45.
17. Samovar dan Porter, hlm. 149.

18. *Ibid*, hlm. 150.
19. S.I. Hayakawa. "Symbols." Dalam Wayne Austin Shrope, ed. *Experiences in Communication*. New York: Harcourt Brace Jovanovich, 1974, hlm. 150.
20. Lihat John R. Wenburg dan William W. Wilmot. *The Personal Communication Process*. New York: John Wiley & Sons, 1973, hlm. 84-85.
21. Lihat Raymond S. Ross. *Speech Communication: Fundamentals and Practice*. Edisi ke-6. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall, 1983, hlm. 3.
22. Lihat Robert Hopper dan Jack L. Whitehead, Jr. *Communication Concepts and Skills*. New York: Harper & Row, 1979, hlm. 93.
23. Lihat Ralph Webb, Jr. *Interpersonal Speech Communication: Principles and Practices*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall, 1975, hlm. 52.
24. Thomas M. Scheidel. *Speech Communication and Human Interaction*. Edisi ke-2. Gleview, Ill.: Scott, Foresman & Co., 1976, hlm. 86.
25. Ross, hlm. 30.
26. Zacharis dan Bender, hlm. 234.
27. Lihat A. Craig Baird, Franklin H. Knower, dan Samuel L. Becker. *Esstentials of General Speech Communication*. New York: McGraw-Hill, 1973, hlm. 101.
28. Lihat Dominic A. Infante, Andrew S. Rancer, dan Deanna F. Womack. *Building Communication Theory*. Prospect Heights, Illinois: Waveland Press, 1990.
29. Lihat Judy C. Pearson dan Paul E. Nelson. *Understanding and Sharing: An Introduction to Speech Communication*. Dubuque, Iowa; Wm. C. Brown, 1979, hlm. 42.
30. David Krech, Richard S. Crutchfield, dan Egerton L. Ballachey. *Individual and Society: A Textbook of Social Psychology*. Tokyo: McGraw-Hill, 1962.
31. Fisher dan Adams, hlm. 136.
32. Webb, Jr., hlm. 47.
33. Percakapan dengan Anett, Dresden, 19 Mei 2002.
34. Infante *et al*., hlm. 199.
35. Benjamin Lee Whorf. *Language, Thought, and Reality: Selected Writings of Benjamin Lee Whorf*. Ed. John B. Carroll. Cambridge, Massachusetts: MIT Press, 1956.
36. Book, hlm. 55.
37. Infante *et al*., hlm. 199.
38. Book, hlm. 55.
39. Lihat John C. Condon, Jr. dan Fathi Yousef. *An Introduction to Intercultural Communication*. New York: Macmillan, 1985, hlm. 182.
40. Lihat Richard D. Lewis. *Menjadi Manajer Era Global: Kiat Komunikasi Bisnis Lintas-budaya*. Penerj. dan Editor Deddy Mulyana. Bandung: Remaja Rosdakarya, 1997, hlm. 11.
41. Roger Fowler. *Language in the News: Discourse and Ideology in the Press*. London: Routledge, 1991, hlm. 36.
42. Hopper dan Whitehead, Jr., hlm. 85.
43. Lihat Barker, hlm. 33.
44. Lihat Krech *et al*., hlm. 278-279.
45. Fisher dan Adams, hlm. 141.
46. Barker, hlm. 27.
47. *Ibid*, hlm. 28.
48. Condon, Jr., hlm. 16.
49. Wenburg dan Wilmot, hlm. 91.
50. Kafi Kurnia. "Intrik Milenia: Yellow Pages." *Gatra*, 26 Februari 2000, hlm. 34.
51. M. Thoha Anwar. "Hindari 'Perang Ayat' dalam Pemilu." *Pikiran Rakyat*, 23

April 1999.

52. Sri Widyastuti, K1D87047, Fikom Unpad.
53. William Brooks. *Speech Communication*. Dubuque, Iowa: Wm.C. Brown, 1971, hlm. 39.
54. Lihat Andrea L. Rich. *Interracial Communication*. New York: Harper & Row, 1974, hlm. 136.
55. Stewart L. Tubbs dan Sylvia Moss. *Human Communication*. Edisi ke-7. New York: McGraw-Hill, 1994, hlm. 428.
56. Obrolan dengan Pak Hartoko, Dosen Luar Biasa Fak. Ilmu Komunikasi Unisba, 1999.
57. Achmad Setiyaji. "Maluku dan Ambon di Mata Internasional (1)." *Pikiran Rakyat*, 18 Maret 2000.
58. *Gatra*, 2 Oktober 1999.
59. Michio Kitahara, seperti dikutip Alan Goldman. *Doing Business with the Japanese: A Guide to Successful Communication Management and Diplomacy*. Albany, NY: State University of New York Press, 1994, hlm. 9
60. Condon, Jr., hlm. 35.
61. Baird *et al*., hlm. 109, 112.
62. Bambang Slamet Ismoyo S. IP., Kolonel KAV. Nrp. 27296, Perwira Siswa Susdanrem di Seskoad Bandung, Angkatan I/1999.
63. Cherry D., NIM 27199007, Program Magister Seni Rupa dan Desain ITB.
64. Dalia, 97030075, Interstudi Bandung.
65. *Ibid*.
66. Uud Wahyudin, K1C88134, Fikom Unpad.
67. Nina Candra, KIO97117, Fikom Unpad.
68. Saniaty, 9804018, Interstudi Bandung.
69. R. Roro Dewi, 968301009, Jur. Penerangan FIK Unisba.
70. Rika Hendrawaty, K1B87095, Fikom Unpad.
71. Yudhistira ANM Massardi. "Meskipun, Tetapi." *Gatra*, 26 Februari 2000, hlm. 33.
72. Harun Alrasyid, NIM 19843012939, Jur. Ilmu Komunikasi, Fak. Dakwah IAIN Susqa, Pekanbaru.
73. Candra.
74. Nanda Utaridah, NPM948001072, Jur. Penerangan FIK Unisba.
75. Alrasyid.
76. Prih Juliani Rayawati, K1B86230, Fikom Unpad.
77. Dea Eustacia Yasmin, 99050223 Interstudi Bandung.
78. R.S. Evi Rivayanti, K1B84034, Fikom Unpad.
79. Maureen Adryani Hutagalung, K1B87097, Fikom Unpad.
80. Krech *et al*., hlm. 282.
81. *Ibid*, hlm. 287.
82. Lihat Webb, Jr., hlm. 37.
83. Tubbs dan Moss, hlm. 9.
84. Komunikasi via *E-mail* dengan Ahmad Fadzil Yassin di Kuala Lumpur, Malaysia.
85. Diny Shanti W., K1B87084, Fikom Unpad.
86. Candra.
87. Ellis Susanty, 97020057, Interstudi Bandung.
88. Meilia Triawati Syarif, K1B87021, Fikom Unpad.
89. Wiena Rubiani P., K1B97025, Fikom Unpad.
90. *E-mail* dari Ahmad Fadzil Yassin.
91. Tjandra Yoga Aditama. "Bagong dan Balita." *Intisari*, Maret 2000, hlm. 183
92. Lukita Purnamasari, 988001281, Fikom Unisba.

93. Harzufri. "Jangan Ucapkan *Thank You* di Timor." *Intisari*, september 1999, hlm. 101.
94. Tumkur C. Palakshappa. *Group Dynamics and the Process of Assimilation: The White Russian Community of Dandenong*. Tesis Ph.D., Monash University, 1971, hlm. 274.
95. William I. Gorden. *Communication: Personal and Public*. Sherman Oaks, CA: Alfred, 1978, hlm. 5.
96. Ahmad Zaki Hammad. "What's is in a Name?" *Islamic Horizons*, November/ Desember 1989, hlm. 22.
97. Lihat juga Deddy Mulyana. *Komunikasi Jenaka: Parade Anekdot, Humor, dan Pengalaman Konyol*. Bandung: Rosda, 2002, hlm. 93-94.
98. James C. Calhoun dan Joan Ross Acocella. *Psychology of Adjustment and Human Relations*. Edisi ke-3. New York: McGraw-Hill, 1990, hlm. 239.
99. *Pikiran Rakyat*, 28 Februari 2000.
100. Larry Wilde. *Banyolan Antarbangsa*. Penerj. K.C. Sampurno. Pengantar Arwah Setiawan. Asri Media Pustaka, 1987, hlm. 27.
101. Saundra Hybels dan Richard L. Weaver II. *Speech / Communication*. Edisi ke-2. New York: D. Van Nostrand, 1979, hlm. 92.
102. Samovar, Larry A, Richard E. Porter, dan Lisa A. Stefani. *Communication Between Cultures*. Edisi ke-3. Belmont, CA: Wadsworth, 1998. hlm. 136-137.
103. Larry Samovar dan Fred Sanders. "Language Patterns of the Prostitute: Some Insight into a Deviant Subculture." Dalam Larry A. Samovar dan Richard E. Porter, ed. *Intercultural Communication: A Reader*. Belmont, California: Wadsworth, 1982, hlm. 253; Samovar dan Porter, hlm. 160-163.
104. Samovar, *et al.*, hlm. 139.
105. Rich, hlm. 142-145.
106. Kemala Atmojo. "Ya Sutralah, Panasonik Nih." *Gamma*, Februari 1999, hlm. 22.
107. Syahru Ramadhan, Sukmaleta, dan Rizyuniwa, Jur. Ilmu Komunikasi, Fak. Dakwah IAIN Susqa, Pekanbaru.
108. Robin Lakoff. *Language and Women's Place*. New York: harper & Row, 1975; Julie R. Mcmillan, A. Kay Clifton, Diane McGrath, dan Wanda S. Gale. "Women's Language: Uncertainty or Interpersonal Sensitivity and Emotionality?" *Sex Roles* 3, 1977, hlm. 545-559.
109. Carolyn Calloway-Thomas, Pamela J. Cooper, dan Cecil Blake. *Intercultural Communication: Roots and Routes*. Boston: Allyn & Bacon, 1999. hlm. 71.
110. Samovar, *et al.*, hlm. 142-143.
111. Sarah Trenholm dan Arthur Jensen. *Interpersonal Communication*. Edisi ke-2. Belmont, California: Wadsworth, 1992, hlm. 225; Ronald B. Adler dan Jeanne Marquardt Elmhorst. *Communicating at Work: Principles and Practices for Business and the Professions*. Edisi ke-5. New York: McGraw-Hill, 1996, hlm. 77.
112. William M. O'Barr dan Bowman K. Atkins. "Women's language or Powerless Language?" Dalam Sally McConnel-Ginet, Ruth Borker, dan Nelly Furman, ed. *Women and Language in Literature and Society*. New York: Praeger, 1980, hlm. 93-110.
113. Trenholm dan Jensen, hlm. 225.
114. Samovar dan Porter, hlm. 157.
115. Tubbs dan Moss, hlm. 427.
116. Darmawan Sunarja, K1B84091, Fikom Unpad.
117. Kartika Ratnasari, K1B97085, Fikom Unpad.
118. Yollanda Tirta, 97030107, Interstudi Bandung.
119. Sarah Olivia Riana, K1B97012, Fikom Unpad.

120. *Ibid.*
121. Agus Suhendi, KIO97107, Fikom Unpad.
122. Safitri Dewi, NIM 87199005, Program Magister Seni Rupa dan Desain ITB.
123. Ikhsan, K1A87098, Fikom Unpad.
124. Hafidh Indrawan, NIM 27199012, Program Magister Seni Rupa dan Desain ITB.
125. Fitri Wahyuni, 97030082, Interstudi Bandung.
126. Nurvia Faradisa, K1C97189, Fikom Unpad.
127. Lewis, hlm. 99.
128. Gudykunst dan Kim, hlm. 44-45.
129. *Ibid*, hlm. 154-155.
130. Samovar, *et al.*, hlm. 129.
131. *Kompas*, 2 Desember 1999.
132. Soetjipto Wirosardjono. "Didikan Jerman, Budaya Jawa." *Republika*, 5 Mei 1999.
133. Masitah, K1D96820, Kelas Khusus Perpustakaan, Fikom Unpad.
134. Andriyanto Wibisono, NIM 27199003, Program Magister Seni Rupa dan Desain ITB.
135. Eko Irianto, Kolonel INF., Nrp. 27254, Perwira Siswa Susdanrem di Seskoad Bandung, Angkatan I/1999.

# KOMUNIKASI NONVERBAL

# BAB 7

# Komunikasi Nonverbal

Pada awal abad ke-20, seekor kuda Jerman bernama Hans yang dimiliki seorang guru sekolah dilatih perhitungan sederhana, misalnya menghitung benda-benda yang diperlihatkan kepadanya di hadapan khalayak. Hasil perhitungannya ditunjukkannya dengan menggaruk tanah. Hans belajar penambahan, perkalian, pengurangan, dan pembagian. Ia pun bahkan dapat menjawab pertanyaan yang berkaitan dengan pecahan. Di hadapan khalayak penonton, Hans dapat memberikan jawaban yang benar mengenai jumlah penonton, menghitung sejumlah benda, dan memberitahukan tanggal berapa pun yang ditanyakan padanya. Hans ternyata "cerdas," padahal ia tidak menguasai bahasa verbal. Ia hanya memberikan jawaban yang benar atas suatu pertanyaan sejauh penanya mengetahui jawabannya dan sejauh berada di dekat manusia. Apa rahasianya? Ternyata semua penanya, khususnya pemiliknya yang sekaligus gurunya, memberi Hans isyarat-isyarat halus yang menunjukkan kapan ia harus berhenti menggaruk tanah. Tubuh penanya itu akan lebih santai, wajahnya tampak lega dan membuat sedikit gerakan kepala yang merupakan tanda bagi Hans untuk berhenti menggerakkan kakinya. Seorang peneliti

memutuskan menguji Hans dengan menempatkan pelatih pada posisi yang tidak memungkinkan kuda itu melihatnya. Semua kemampuan bahasa Hans menghilang, dan ia tidak lagi mampu menjawab satu pertanyaan pun. Ia sepenuhnya bergantung pada ekspresi wajah dan isyarat tubuh gurunya —yang bahkan tidak disadarinya— untuk menjawab setiap pertanyaan. Meskipun Hans cerdas, jelas ia tidak memiliki kemampuan verbal. Akan tetapi, ia mendemonstrasikan pentingnya komunikasi nonverbal.[1]

Ilustrasi di atas tidak menunjukkan bahwa manusia dapat berkomunikasi dengan hewan secara nonverbal, melainkan mengisyaratkan sedikit kesamaan antara sinyal nonverbal manusia dengan sinyal nonverbal hewan. Penandaan wilayah, isyarat ancaman ketika batas wilayah dilanggar, ekspresi mulut-terbuka santai yang menandakan kesediaan didekati adalah sebagian saja dari isyarat-isyarat yang berakar pada biologi yang sama, yang termodifikasi oleh lingkungan dan budaya. Bentuk awal komunikasi ini mendahului evolusi bagian otak (*neocortex*) yang berperan dalam penciptaan dan pengembangan bahasa manusia. Jadi komunikasi nonverbal lebih tua daripada komunikasi verbal. Kita lebih awal melakukannya, karena hingga usia kira-kira 18 bulan, kita secara total bergantung pada komunikasi nonverbal seperti sentuhan, senyuman, pandangan mata, dan sebagainya. Maka, tidaklah mengherankan ketika kita ragu pada seseorang, kita lebih percaya pada pesan nonverbalnya. Orang yang terampil membaca pesan nonverbal orang lain disebut intuitif, sedangkan yang terampil mengirimkannya disebut ekspresif.[2]

Kita mempersepsi manusia tidak hanya lewat bahasa verbalnya: bagaimana bahasanya (halus, kasar, intelektual, mampu berbahasa asing, dan sebagainya), namun juga melalui perilaku nonverbalnya. Pentingnya pesan nonverbal ini misalnya dilukiskan frase, "Bukan *apa* yang ia katakan, melainkan *bagaimana* ia mengatakannya."[3] Lewat perilaku nonverbalnya, kita dapat mengetahui suasana emosional seseorang, apakah ia sedang bahagia, bingung, atau sedih. Kesan awal kita pada seseorang sering didasarkan perilaku nonverbalnya, yang mendorong kita untuk mengenalnya lebih jauh. Menurut Knapp dan Hall,[4] isyarat nonverbal, sebagaimana simbol verbal, jarang punya makna denotatif yang tunggal. Salah satu faktor yang mempengaruhinya adalah konteks tempat perilaku berlangsung. Misalnya melihat mata orang lain dapat berarti afeksi dalam satu situasi dan agresi

dalam situasi lain. Makna isyarat nonverbal akan semakin rumit jika kita mempertimbangkan berbagai budaya. Pria-pria Barat umumnya tidak terbiasa saling berpelukan. Namun perilaku itu lazim dilakukan saat para pemain sepakbola memenangkan pertandingan atau setelah salah seorang dari mereka memasukkan bola ke gawang tim lawan.

Secara sederhana, pesan nonverbal adalah semua isyarat yang bukan kata-kata. Menurut Larry A. Samovar dan Richard E. Porter, komunikasi nonverbal mencakup semua rangsangan (kecuali rangsangan verbal) dalam suatu *setting* komunikasi, yang dihasilkan oleh individu dan penggunaan lingkungan oleh individu, yang mempunyai nilai pesan potensial bagi pengirim atau penerima; jadi definisi ini mencakup perilaku yang disengaja juga tidak disengaja sebagai bagian dari peristiwa komunikasi secara keseluruhan; kita mengirim banyak pesan nonverbal tanpa menyadari bahwa pesan-pesan tersebut bermakna bagi orang lain.[5]

Pesan-pesan nonverbal sangat berpengaruh dalam komunikasi. Kalau Anda tidak percaya, cobalah Anda kenakan jaket yang bergambar palu arit (yang melambangkan komunis) di belakang jaket Anda atau membakar bendera merah putih (yang bisa dimaknai kebencian atau permusuhan terhadap Indonesia) di alun-alun. Jangan salahkan saya kalau tidak lama kemudian polisi menangkap Anda. Kita memang termasuk bangsa yang terobsesi menggunakan dan mengutak-atik simbol, termasuk simbol nonverbal ini, tanpa memperhitungkan akibatnya. Saya pernah menemukan orang yang menjual *badge* berlambang Nazi (swastika) di emper jalan atau menempelkannya pada jaket mereka. Kalau Anda melakukan hal itu di Amerika Serikat, apalagi di Jerman, perilaku Anda akan menggemparkan orang-orang di sekeliling Anda. Kita rupanya terbiasa lebih mementingkan simbol (kulit) daripada apa yang disimbolkannya (substansi). Tidak mengherankan bila banyak anak muda masa kini menggantungkan biji tasbih di cermin mobil, namun bergaul bebas dengan lain jenis, atau melakukan tindakan lain yang mendekati maksiat.

Sebagaimana kata-kata, kebanyakan isyarat nonverbal juga tidak universal, melainkan terikat oleh budaya, jadi dipelajari, bukan bawaan. Sedikit saja isyarat nonverbal yang merupakan bawaan. Kita semua lahir dan mengetahui bagaimana tersenyum, namun kebanyakan ahli sepakat bahwa di mana, kapan, dan kepada siapa kita menunjukkan emosi ini dipelajari, dan karenanya dipengaruhi

oleh konteks dan budaya. Kita belajar menatap, memberi isyarat, memakai parfum, menyentuh berbagai bagian tubuh orang lain, dan bahkan kapan kita diam.[6] Cara kita bergerak dalam ruang ketika berkomunikasi dengan orang lain didasarkan terutama pada respons fisik dan emosional terhadap rangsangan lingkungan. Sementara kebanyakan perilaku verbal kita bersifat eksplisit dan diproses secara kognitif, perilaku nonverbal kita bersifat spontan, ambigu, sering berlangsung cepat, dan di luar kesadaran dan kendali kita. Karena itulah Edward T. Hall menamai bahasa nonverbal ini sebagai "bahasa diam" (*silent language*)[7] dan "dimensi tersembunyi" (*hidden dimension*) suatu budaya.[8] Disebut diam dan tersembunyi, karena pesan-pesan nonverbal tertanam dalam konteks komunikasi. Selain isyarat situasional dan relasional dalam transaksi komunikasi, pesan nonverbal memberi kita isyarat-isyarat kontekstual. Bersama isyarat verbal dan isyarat kontekstual, pesan nonverbal membantu kita menafsirkan seluruh makna pengalaman komunikasi.[9]

Sebagaimana budaya, subkultur pun sering memiliki bahasa nonverbal yang khas. Dalam suatu budaya boleh jadi terdapat variasi bahasa nonverbal, misalnya bahasa tubuh, bergantung pada jenis kelamin, agama, usia, pekerjaan, pendidikan, kelas sosial, tingkat ekonomi, lokasi geografis, dan sebagainya. Begitu B.J. Habibie menjadi presiden (dalam era reformasi), ia berinisiatif menumbuhkan tradisi baru, yakni saling menempelkan pipi, ketika ia bertemu dengan pejabat bawahannya dan tokoh lain. Akan tetapi, begitu Habibie turun dari jabatannya, digantikan Abdurrahman Wahid, kebiasaan baru elite politik ini redup kembali, berganti dengan sesekali cium tangan.

Beberapa subkultur tari dan musik menunjukkan kekhasan perilaku nonverbal penari atau penyanyinya ketika mereka sedang menari atau menyanyi. Bahasa tubuh penari yang menarikan tari Bali sangat khas, sekhas bahasa tubuh penari India ketika menarikan tari India. *Breakdance* pernah populer di kalangan kaum kulit hitam Amerika. Bahasa tubuh penyanyi dangdut banyak menggoyangkan pinggul. Penyanyi dangdut wanita sering menggerak-gerakkan jari-jari tangannya seraya menurunkannya dari atas ke bawah ketika ia menyanyi. Paling khas adalah "goyang ngebor" Inul Daratista yang *ngetop* dalam dekade pertama abad ke-21. Beberapa penyanyi dunia bahkan terkenal dengan bahasa tubuhnya yang khas, seperti penyanyi dan bintang film John Travolta dalam film *Saturday Night Fever*-nya tahun 1970-an, dan

penyanyi Michael Jackson dengan *moonwalking*-nya yang ditiru banyak orang itu.

Dibandingkan dengan studi komunikasi verbal, studi komunikasi nonverbal sebenarnya masih relatif baru. Bila bidang pertama mulai diajarkan pada zaman Yunani kuno, yakni studi tentang persuasi, khususnya pidato, studi paling awal bidang kedua mungkin baru dimulai pada tahun 1873 oleh Charles Darwin yang menulis tentang ekspresi wajah. Sejak itu, banyak orang mengkaji pentingnya komunikasi nonverbal demi keberhasilan komunikasi, bukan hanya ahli-ahli komunikasi, tetapi juga antropolog, psikolog, dan sosiolog. Simbol-simbol nonverbal lebih sulit ditafsirkan daripada simbol-simbol verbal. Tidak ada satu pun kamus andal yang dapat membantu penerjemahan simbol nonverbal.[10]

Ada dugaan bahwa bahasa nonverbal sebangun dengan bahasa verbalnya. Artinya, pada dasarnya suatu kelompok yang punya bahasa verbal khas juga dilengkapi dengan bahasa nonverbal khas yang sejajar dengan bahasa verbal tersebut. Sebagai contoh sederhana, seorang Sunda akan membungkukkan badan —terkadang disertai anggukan kepala— ketika lewat di hadapan orang lain (terutama yang lebih tua atau berstatus lebih tinggi), seraya mengucapkan "*Punten*." Anda tidak akan membungkukkan badan sedemikian rendah bila Anda mengucapkan "Permisi" di depan orang lain, apalagi bila Anda mengucapkan "*Excuse me*." Kejanggalan akan tampak ketika orang mengucapkan "*Excuse me*" seraya membungkukkan badan yang sejajar dengan ucapan "*Punten*." Sebagai ilustrasi lain, bila orang Jepang dan orang Venezuela lebih banyak menggunakan bahasa Inggris daripada bahasa mereka sendiri, orang-orang tersebut mengambil jarak antarpribadi yang mirip dengan norma orang Amerika Utara. Ini menunjukkan bahwa bila kita berbicara suatu bahasa asing, kita cenderung mendekati norma jarak antarpribadi yang dianut budaya itu.[11]

Salah seorang penggagas bahwa gerakan nonverbal itu sinkron dengan bahasa verbal adalah William Condon, setelah ia menganalisis ucapan dan gerakan tubuh secara terperinci, dengan menggunakan kamera film berkecepatan tinggi yang dilengkapi suara. Condon menduga bahwa tidak ada isyarat, bahkan tidak ada kedipan mata, yang bersifat acak. Setiap gerakan sinkron dengan ucapan. Salah satu cara untuk mengetahui sinkronnya gerakan dan ucapan itu adalah dengan memperhatikan film atau telenovela asing yang telah disulih-suara, yang melukiskan banyak adegan janggal,

karena bahasa kedua yang digunakan tidak sinkron dengan gerakan yang hanya sinkron dengan bahasa aslinya.[12] Setiap budaya mempunyai bahasa tubuhnya masing-masing. Orang Amerika berbicara dan bergerak dengan cara Amerika, orang Arab dengan cara Arab, dan orang Indonesia dengan cara Indonesia. Orang yang bilingual juga bilingual dalam bahasa tubuhnya. (Mantan) Walikota New York yang terkenal, Fiorello La Guardia, konon mampu berkampanye dalam bahasa Inggris, Italia, dan bahasa Yiddi (*Yiddish*). Ketika film mengenai pidato-pidatonya diputar tanpa suara, tidak sulit untuk mengidentifikasi bahasa yang digunakannya berdasarkan komunikasi nonverbalnya.[13]

Saya berharap Anda tidak terjebak pada overgeneralisasi ketika membaca bahasan lebih jauh mengenai perilaku nonverbal dalam bab ini. Jika saya mengemukakan bahwa orang dari bangsa, budaya, atau subkultur tertentu menampilkan perilaku nonverbal tertentu, itu tidak berarti bahwa semua orang dari bangsa, budaya, atau subkultur tersebut berperilaku demikian. Selalu ada kekecualian. Namun karena orang tersebut lahir dalam budaya tertentu yang mengajarkan cara tertentu dalam berperilaku, termasuk komunikasi nonverbal, kita dapat yakin bahwa suatu budaya memang menunjukkan ciri-ciri umum komunikasi nonverbalnya. Oleh karena suatu budaya terus berubah, sejalan dengan interaksinya dengan budaya lain, perilaku nonverbal juga boleh jadi berubah, meskipun perubahan itu berlangsung sangat lambat.

Sebagai ilustrasi, terdapat perbedaan dalam perilaku nonverbal —seperti juga dalam perilaku verbal— antara pria dan wanita. Wanita lebih unggul daripada pria dalam mengekspresikan ketakutan, cinta, kemarahan, dan kebahagiaan; wanita lebih banyak tersenyum, dan lebih sering membalas senyuman orang lain. Wanita dewasa menampilkan wajah lebih ekspresif dan merupakan komunikator nonverbal yang lebih cermat daripada pria dewasa. Wanita lebih banyak melakukan kontak mata daripada pria. Kelompok wanita lebih sering dan lebih lama menggunakan kontak mata dengan sesamanya daripada kelompok pria. Wanita menggunakan lebih banyak waktu untuk melihat teman bicaranya daripada pria.[14] Akan tetapi, temuan-temuan tersebut belum tentu berlaku dalam budaya lain, dan lebih penting lagi, tidak menandai semua pria dan wanita.

Hubungan antara gender dan perilaku nonverbal seperti hubungan antara gender dan tinggi badan: pria umumnya lebih tinggi

daripada wanita, namun sebagian wanita lebih tinggi daripada sebagian pria. Sebenarnya, perbedaan antara pria tertinggi dengan pria terpendek (atau antara wanita tertinggi dengan wanita terpendek) lebih besar daripada perbedaan antara tinggi rata-rata pria dengan tinggi rata-rata wanita.[15] Begitulah, perbedaan antara berbagai budaya atau subkultur dalam perilaku nonverbal yang kita bahas dalam bab ini menandai banyak orang dari budaya atau subkultur tersebut, namun tidak semuanya.

## FUNGSI KOMUNIKASI NONVERBAL

Meskipun secara teoretis komunikasi nonverbal dapat dipisahkan dari komunikasi verbal, dalam kenyataannya kedua jenis komunikasi itu jalin menjalin dalam komunikasi tatap-muka sehari-hari. Sebagian ahli berpendapat, terlalu mengada-ada membedakan kedua jenis komunikasi ini. Dalam bahasa tanda Amerika untuk kaum tuna rungu gerakan tangan yang digunakan sebenarnya bersifat linguistik (verbal).[16] Dalam komunikasi ujaran, rangsangan verbal dan rangsangan nonverbal itu hampir selalu berlangsung bersama-sama —dalam kombinasi. Kedua jenis rangsangan itu diinterpretasikan bersama-sama oleh penerima pesan.[17] Misalnya, ketika Anda mengatakan "tidak" tanpa Anda sadari Anda juga menggelengkan kepala pada saat yang sama; Anda tidak mengatakan "tidak" terlebih dulu lalu menggelengkan kepala sesudahnya. Kita memproses kedua jenis rangsangan itu dengan cara serupa sehingga kita mudah terkecoh untuk menekankan perbedaan yang sebenarnya tidak hakiki, seperti dijelaskan Mark L. Knapp:

> Istilah nonverbal biasanya digunakan untuk melukiskan semua peristiwa komunikasi di luar kata-kata terucap dan tertulis. Pada saat yang sama kita harus menyadari bahwa banyak peristiwa dan perilaku nonverbal ini ditafsirkan melalui simbol-simbol verbal. Dalam pengertian ini, peristiwa dan perilaku nonverbal itu tidak sungguh-sungguh bersifat nonverbal.[18]

Tidak ada struktur yang pasti, tetap, dan dapat diramalkan mengenai hubungan antara komunikasi verbal dan komunikasi nonverbal. Keduanya dapat berlangsung spontan, serempak, dan nonsekuensial. Akan tetapi, kita dapat menemukan setidaknya tiga

perbedaan pokok antara komunikasi verbal dan komunikasi nonverbal. *Pertama,* sementara perilaku verbal adalah saluran-tunggal, perilaku nonverbal bersifat multisaluran. Kata-kata datang dari satu sumber, misalnya yang diucapkan orang, yang kita baca dalam media cetak, tetapi isyarat nonverbal dapat dilihat, didengar, dirasakan, dibaui, atau dicicipi, dan beberapa isyarat boleh jadi berlangsung secara simultan.[19] Bila kita mendengar suatu kata dalam bahasa asing yang tidak kita ketahui, kita dapat memeriksanya dalam kamus atau buku tentang frase dan memperkirakan apa yang dimaksud pembicara. Kita dapat pula meminta pembicara mengulangi dan menjelaskan kata yang diucapkannya. Namun kita sulit mengecek apa makna perilaku nonverbal pembicara, meskipun kita bisa mengajukan pertanyaan ganjil, "Anda baru saja tersenyum dan menggerakkan kepala Anda seperti ini; Apa maksud Anda?"[20]

*Kedua,* pesan verbal terpisah-pisah, sedangkan pesan nonverbal sinambung. Artinya, orang dapat mengawali dan mengakhiri pesan verbal kapan pun ia menghendakinya, sedangkan pesan nonverbalnya tetap "mengalir," sepanjang ada orang yang hadir di dekatnya. Ini mengingatkan kita pada salah satu prinsip komunikasi bahwa *kita tidak dapat tidak berkomunikasi; setiap perilaku punya pontensi untuk ditafsirkan.* Jadi meskipun Anda dapat menutup saluran linguistik Anda untuk berkomunikasi dengan menolak berbicara atau menulis, Anda tidak mungkin menolak berperilaku nonverbal. Seorang penulis mempelajari fakta ini dari produser film Sam Goldwyn ketika ia menyajikan proposalnya untuk sebuah film baru. "Mr. Goldwyn," penulis itu memohon, "Saya akan menceritakan sebuah kisah yang sensasional. Saya hanya meminta pendapat Anda, dan Anda tertidur." Goldwyn menjawab, "Bukankah tertidur juga suatu pendapat?"[21] Dalam konteks ini, Erving Goffman menyarankan bahwa terdapat *expression given* dan *expression given off*; yang pertama merupakan komunikasi verbal untuk menyatakan informasi, yang kedua merupakan komunikasi nonverbal terlepas dari apakah hal itu disengaja atau tidak.[22] Dalam buku lainnya Goffman mengatakan:

> Meskipun seorang individu dapat berhenti berbicara, ia tidak dapat berhenti berkomunikasi melalui idiom tubuh; ia harus mengatakan suatu hal yang benar atau salah. Ia tidak dapat tidak mengatakan sesuatu. Secara paradoks, cara ia memberi-

kan informasi tersedikit tentang dirinya sendiri —meskipun hal ini masih bisa dihargai— adalah menyesuaikan diri dan bertindak sebagaimana orang sejenis itu diharapkan bertindak.[23]

Perbedaan *ketiga*, komunikasi nonverbal mengandung lebih banyak muatan emosional daripada komunikasi verbal. Sementara kata-kata umumnya digunakan untuk menyampaikan fakta, pengetahuan, atau keadaan, pesan nonverbal lebih potensial untuk menyatakan perasaan seseorang, yang terdalam sekalipun, seperti rasa sayang atau rasa sedih. Ketika lamaran Anda untuk bekerja, untuk mendapatkan beasiswa atau memperistri seseorang ditolak, Anda mungkin berkata, "Tak apa-apa," tetapi ekspresi wajah dan pandangan mata Anda boleh jadi menunjukkan kekecewaan yang mendalam.

Dilihat dari fungsinya, perilaku nonverbal mempunyai beberapa fungsi. Paul Ekman menyebutkan lima fungsi pesan nonverbal, seperti yang dapat dilukiskan dengan perilaku mata, yakni sebagai:

- *Emblem*. Gerakan mata tertentu merupakan simbol yang memiliki kesetaraan dengan simbol verbal. Kedipan mata dapat mengatakan, "Saya tidak sungguh-sungguh."
- *Ilustrator*. Pandangan ke bawah dapat menunjukkan depresi atau kesedihan.
- *Regulator*. Kontak mata berarti saluran percakapan terbuka. Memalingkan muka menandakan ketidaksediaan berkomunikasi.
- *Penyesuai*. Kedipan mata yang cepat meningkat ketika orang berada dalam tekanan. Itu merupakan respons tidak disadari yang merupakan upaya tubuh untuk mengurangi kecemasan.
- *Affect Display*. Pembesaran manik-mata (*pupil dilation*) menunjukkan peningkatan emosi. Isyarat wajah lainnya menunjukkan perasaan takut, terkejut, atau senang.[24]

Lebih jauh lagi, dalam hubungannya dengan perilaku verbal, perilaku nonverbal mempunyai fungsi-fungsi sebagai berikut.

- Perilaku nonverbal dapat mengulangi perilaku verbal, misalnya Anda menganggukkan kepala ketika Anda mengatakan "Ya," atau menggelengkan kepala ketika mengatakan "Tidak," atau menunjukkan arah (dengan telunjuk) ke mana seseorang harus pergi untuk menemukan WC.

- Memperteguh, menekankan atau melengkapi perilaku verbal. Misalnya Anda melambaikan tangan seraya mengucapkan "Selamat Jalan," "Sampai jumpa lagi, ya," atau "*Bye bye*"; atau Anda menggunakan gerakan tangan, nada suara yang meninggi, atau suara yang lambat ketika Anda berpidato di hadapan khalayak. Isyarat nonverbal demikian itulah yang disebut *affect display*.
- Perilaku nonverbal dapat menggantikan perilaku verbal, jadi berdiri sendiri, misalnya Anda menggoyangkan tangan Anda dengan telapak tangan mengarah ke depan (sebagai pengganti kata "Tidak") ketika seorang pengamen mendatangi mobil Anda atau Anda menunjukkan letak ruang dekan dengan jari tangan, tanpa mengucapkan sepatah kata pun, kepada seorang mahasiswa baru yang bertanya, "Di mana ruang dekan, Pak?" Juga ekspresi wajah dapat menggantikan "hari yang buruk." Isyarat nonverbal yang menggantikan kata atau frase inilah yang disebut emblem.
- Perilaku nonverbal dapat meregulasi perilaku verbal. Misalnya Anda sebagai mahasiswa mengenakan jaket atau membereskan buku-buku, atau melihat jam tangan Anda menjelang kuliah berakhir, sehingga dosen segera menutup kuliahnya.
- Perilaku nonverbal dapat membantah atau bertentangan dengan perilaku verbal. Misalnya, seorang suami mengatakan, "Bagus! Bagus!" ketika dimintai komentar oleh istrinya mengenai gaun yang baru dibelinya, seraya terus membaca surat kabar atau menonton televisi; atau seorang dosen melihat jam tangan dua-tiga kali, padahal tadi ia mengatakan bahwa ia mempunyai waktu untuk berbicara dengan Anda sebagai mahasiswanya.[25]

Jika terdapat pertentangan antara pesan verbal dan pesan nonverbal, kita biasanya lebih mempercayai pesan nonverbal, yang menunjukkan pesan sebenarnya, karena pesan nonverbal lebih sulit dikendalikan daripada pesan verbal. Kita dapat mengendalikan sedikit perilaku nonverbal; namun kebanyakan perilaku nonverbal di luar kesadaran kita. Kita dapat memutuskan dengan siapa dan kapan berbicara serta topik-topik apa yang akan kita bicarakan, tetapi kita sulit mengendalikan ekspresi wajah senang, malu, ngambek, *cuek*; anggukan atau gelengan kepala; kaki yang mengetuk-ngetuk lantai; dan sebagainya. Anda sulit menyangkal

komentar seorang pendengar bahwa Anda sangat gugup ketika Anda berpidato, karena tangan Anda terlihat gemetar dan wajah Anda berkeringat dalam pidato Anda. Maka pantaslah bila teks lagu lama "Semua Bisa Bilang" berbunyi antara lain:

*Kalau kau benar-benar sayang padaku*
*Kalau kau benar-benar cinta*
*Tak perlu katakan semua itu*
*Cukup tingkah laku*

Tingkah laku lebih berbicara daripada sekadar kata-kata, dan itu berlaku bukan hanya dalam percintaan, namun juga dalam bidang-bidang kehidupan lainnya: politik, bisnis, pendidikan, hukum, dan sebagainya. Kesenjangan antara kata-kata yang diucapkan para pejabat politik kita dan tindakan yang mereka lakukan dari dulu hingga kini tetap menganga. Ajakan mereka untuk "Hidup sederhana," "Mengencangkan ikat pinggang," "Berpihak kepada rakyat kecil," "Menegakkan hukum," dan yang sejenisnya tetap sebagai slogan kosong, sementara perbuatan mereka malah bertentangan dengan apa yang mereka ucapkan. Dalam era kepresidenan Gus Dur, kesenjangan antara kata dan perbuatan itu begitu telanjang seperti terlihat pada keputusan pemerintah untuk melipatgandakan gaji dan tunjangan para pejabat struktural pada tahun 2000 tanpa diikuti oleh kenaikan gaji yang setara bagi para pegawai negeri nonstruktural, khususnya para pendidik. Tindakan itu —yang dalam kadar seperti itu bahkan tidak pernah dilakukan pemerintah Orde Baru— jauh lebih "berbunyi" daripada sekadar kata-kata, dan bunyinya itu adalah bahwa pemerintah tidak berpihak pada rakyat kecil.

## KLASIFIKASI PESAN NONVERBAL

Menurut Ray L. Birdwhistell, 65% dari komunikasi tatap-muka adalah nonverbal, sementara menurut Albert Mehrabian, 93% dari semua makna sosial dalam komunikasi tatap-muka diperoleh dari isyarat-isyarat nonverbal. Dalam pandangan Birdwhistell, kita sebenarnya mampu mengucapkan ribuan suara vokal, dan wajah kita dapat menciptakan 250.000 ekspresi yang berbeda.[26] Secara keseluruhan, seperti dikemukakan para pakar, kita dapat menciptakan sebanyak 700.000 isyarat fisik yang terpisah, demikian

banyak sehingga upaya untuk mengumpulkannya akan menimbulkan frustrasi.[27] Seperti bahasa verbal, bahasa nonverbal suatu kelompok orang juga tidak kalah rumitnya. Bila kelompok-kelompok budaya yang memiliki sandi nonverbal yang berbeda ini berinteraksi, fenomena yang terjadi akan semakin rumit, sekalipun kelompok-kelompok budaya tersebut memahami bahasa verbal yang sama.

Perilaku nonverbal kita terima sebagai suatu "paket" siap-pakai dari lingkungan sosial kita, khususnya orangtua. Kita tidak pernah mempersoalkan mengapa kita harus memberi isyarat begini untuk mengatakan suatu hal atau isyarat begitu untuk mengatakan hal lain. Sebagaimana lambang verbal, asal-usul isyarat nonverbal sulit dilacak, meskipun adakalanya kita memperoleh informasi terbatas mengenai hal itu, berdasarkan kepercayaan agama, sejarah, atau cerita rakyat (*folklore*). Bila seseorang bertanya, mengapa umumnya bangsa Barat berjabatan tangan ketika bertemu, ia mungkin diberi jawaban mengenai zaman ketika orang menggunakan pedang dan bagaimana orang mengulurkan tangan kanan kosong (tidak memegang pedang) kepada tamu untuk menunjukkan keramahan. Anda juga boleh jadi mendapatkan jawaban bahwa alasan mengapa orang Cina atau orang Jepang membungkuk di depan atasan mereka adalah sebagai tatakrama lama seorang bawahan yang menawarkan kepalanya kepada atasannya untuk dipenggal bila atasannya itu menghendaki.[28] Akan tetapi, siapa yang tahu?

Kita dapat mengklasifikasikan pesan-pesan nonverbal ini dengan berbagai cara. Jurgen Ruesch mengklasifikasikan isyarat nonverbal menjadi tiga bagian. *Pertama*, bahasa tanda (*sign language*)—acungan jempol untuk numpang mobil secara gratis; bahasa isyarat tuna rungu; *kedua*, bahasa tindakan (*action language*)—semua gerakan tubuh yang tidak digunakan secara eksklusif untuk memberikan sinyal, misalnya, berjalan; dan *ketiga*, bahasa objek (*object language*)—pertunjukan benda, pakaian, dan lambang nonverbal bersifat publik lainnya seperti ukuran ruangan, bendera, gambar (lukisan), musik (misalnya *marching band*), dan sebagainya, baik secara sengaja ataupun tidak.[29] Secara garis besar Larry A. Samovar dan Richard E. Porter membagi pesan-pesan nonverbal menjadi dua kategori besar, yakni: *pertama*, perilaku yang terdiri dari penampilan dan pakaian, gerakan dan postur tubuh, ekspresi wajah, kontak mata, sentuhan, bau-bauan, dan parabahasa; *kedua*, ruang, waktu

dan diam.[30] Klasifikasi Samovar dan Porter ini sejajar dengan klasifikasi John R. Wenburg dan William W. Wilmot, yakni isyarat-isyarat nonverbal perilaku (*behavioral*) dan isyarat-isyarat nonverbal bersifat publik seperti ukuran ruangan dan faktor-faktor situasional lainnya.[31]

Meskipun tidak menggunakan pengkategorian di atas, kita akan membahas berbagai jenis pesan nonverbal yang kita anggap penting, mulai dari pesan nonverbal yang bersifat perilaku hingga pesan nonverbal yang terdapat dalam lingkungan kita.

## BAHASA TUBUH

Bidang yang menelaah bahasa tubuh adalah kinesika (*kinesics*), suatu istilah yang diciptakan seorang perintis studi bahasa nonverbal, Ray L. Birdwhistell. Setiap anggota tubuh seperti wajah (termasuk senyuman dan pandangan mata), tangan, kepala, kaki dan bahkan tubuh secara keseluruhan dapat digunakan sebagai isyarat simbolik. Karena kita hidup, semua anggota badan kita senantiasa bergerak. Lebih dari dua abad yang lalu Blaise Pascal menulis bahwa tabiat kita adalah bergerak; istirahat sempurna adalah kematian.[32]

### Isyarat Tangan

Kita sering menyertai ucapan kita dengan isyarat tangan. Perhatikanlah orang yang sedang menelepon. Meskipun lawan bicara tidak terlihat, ia menggerak-gerakkan tangannya. Isyarat tangan atau "berbicara dengan tangan" termasuk apa yang disebut emblem, yang dipelajari, yang punya makna dalam suatu budaya atau subkultur.[33] Meskipun isyarat tangan yang digunakan sama, maknanya boleh jadi berbeda; atau, isyarat fisiknya berbeda, namun maksudnya sama. Dalam suatu studi yang melibatkan 40 budaya, Desmond Morris dan rekan-rekannya mengumpulkan 20 isyarat tangan yang sama yang mempunyai makna berbeda dalam setiap budaya, sementara seorang spesialis Arab pernah mendaftar setidaknya 247 isyarat berlainan yang digunakan orang Arab untuk melengkapi pembicaraan.[34]

Sebagian orang menggunakan tangan mereka dengan leluasa,

sebagian lagi moderat, dan sebagian lain hemat. Untuk memperteguh pesan verbal mereka, orang-orang Prancis, Italia, Spanyol, Meksiko, dan Arab termasuk orang-orang yang sangat aktif menggunakan tangan mereka, lebih aktif daripada orang Amerika atau orang Inggris, seakan-akan mereka tidak mau diam. Sebuah ungkapan mengatakan bahwa bila kedua lengan orang Italia diamputasi, ia tidak dapat berkata-kata. Bangsa-bangsa yang menggunakan tangan dengan hemat ketika berbicara adalah beberapa suku Indian di Bolivia. Karena iklim yang sejuk, mereka meletakkan tangan mereka di bawah syal atau selimut, dan karena itu mereka lebih mengandalkan ekspresi wajah dan mata.[35]

**FIGUR 7.1**
Isyarat merujuk kepada diri sendiri ala Jepang ("Saya?")
SUMBER: Dok. Pribadi

Untuk menunjuk diri-sendiri ("Saya!" atau "Saya?"), seperti juga orang Kenya dan orang Korea Selatan, orang Indonesia menunjuk dadanya dengan telapak tangannya atau telunjuknya, sedangkan orang Jepang menunjuk hidungnya dengan telunjuk.

Banyak orang dari berbagai bangsa menggunakan tanda V (telunjuk dan jari tengah berdiri dan jari lainnya ditekuk dengan punggung tangan menghadap ke pelaku) sebagai tanda kemenangan atau perdamaian, termasuk di Indonesia. Tetapi di negara kita isyarat itu juga dipersepsi sebagai nomor 2 (Golkar) atau "Pilihlah Golkar!" dalam kampanye dan pemilu pada masa Orde Baru. Isyarat V itu sebenarnya mulai digunakan oleh Winston Churchill sebagai tanda kemenangan (*Victory*) pada masa Perang Dunia II, juga sebagai lawan dari salut ala Nazi Hitler, tetapi kini juga melambangkan perjuangan demi perdamaian.[36] Akan tetapi, isyarat yang di beberapa negara berarti "Beri saya dua" itu juga bermakna jorok di beberapa negara lainnya.

Penggunaan isyarat tangan dan maknanya jelas berlainan dari budaya ke budaya. Meskipun di beberapa negara, telunjuk digunakan untuk menunjukkan sesuatu, hal itu tidak sopan di Indonesia, seperti juga di banyak negeri Timur Tengah dan Timur Jauh. Tentu saja selalu ada kekecualian. Orang Batak, seperti orang Amerika, biasa menunjuk dengan telunjuk tanpa bermaksud kasar pada orang yang dihadapinya. Begitu juga orang Betawi, yang tidak jarang menunjuk dengan memonyongkan mulut, sambil berucap, *"Ke sonono!"* Beberapa suku Afrika yang menunjuk dengan mencibirkan bibir bawah menganggap cara menunjuk Amerika sebagai kasar.[37]

Di Amerika, seperti di Belanda, orang memanggil orang lain ("ke sini!") untuk mendekat dengan satu jari atau semua jari dengan telapak menghadap ke atas, sementara tangannya bergerak ke arah pemanggil. Di banyak negara di Asia, Timur Tengah, Mediterania dan Amerika Selatan, orang memanggil orang lain dengan melengkungkan tangan dengan telapak tangan menghadap ke bawah dan gerakan tangan berlawanan arah dengan cara Amerika. Orang Indonesia, orang Pakistan, atau orang Ghana yang memanggil orang Amerika dengan cara Indonesia, cara Pakistan, atau cara Ghana sering dianggap "melambaikan tangan untuk berpisah," oleh orang Barat sehingga yang dipanggil malah pergi.

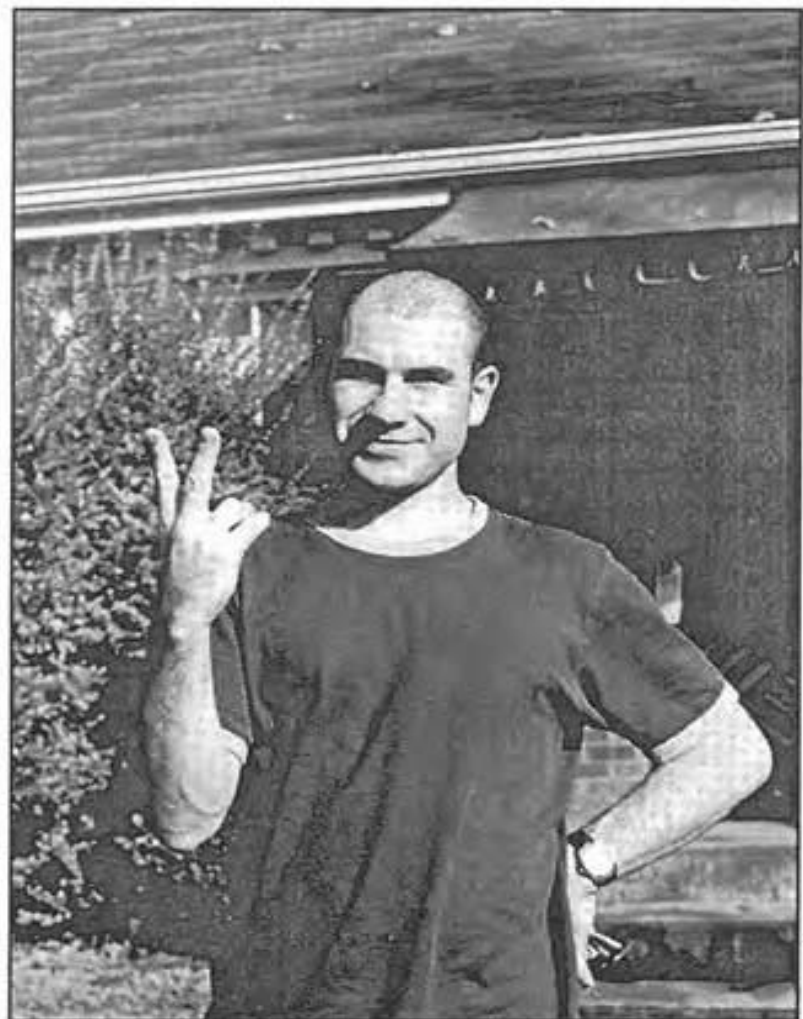
Menggerakkan telunjuk untuk memanggil seseorang di Amerika Serikat mirip dengan cara memanggil hewan di beberapa negara Asia dan Afrika. Di Ethiopia, menunjuk dan memanggil "ke

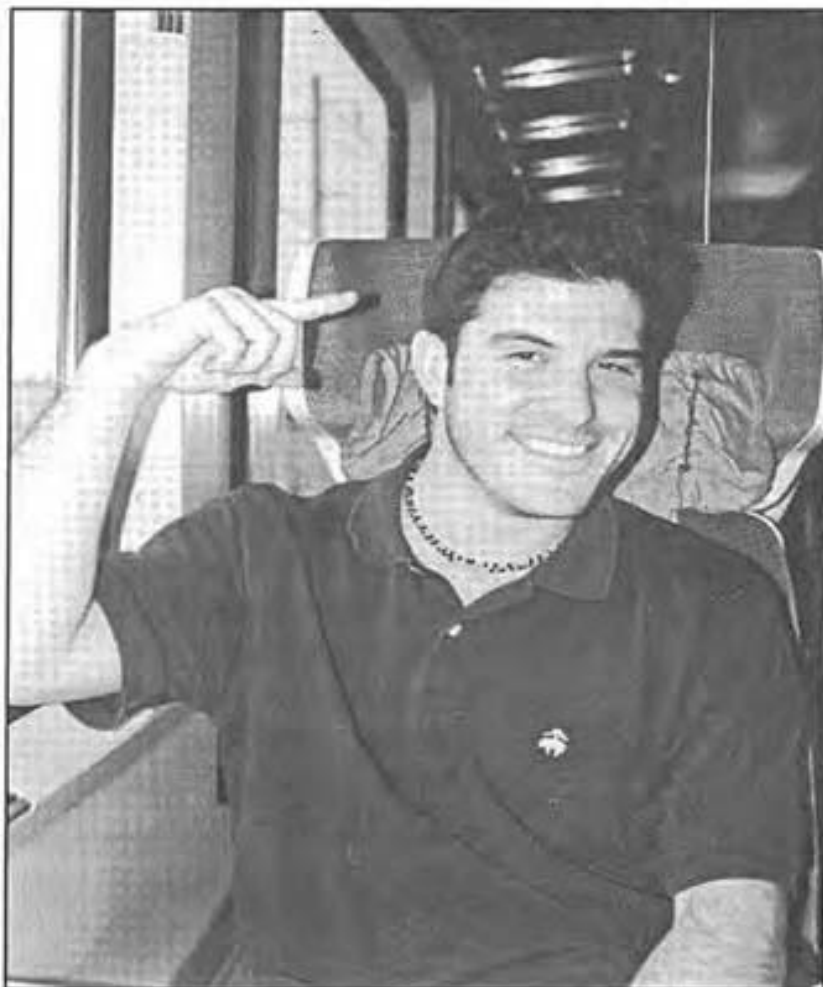
**FIGUR 7.2**
Cara memanggil ala Ghana ("Ke sini!")
SUMBER: Dok. Pribadi

sini" dengan satu jari dianggap menghina dan hanya digunakan terhadap anak-anak dan anjing.[38] Untuk memperingatkan anak kecil agar tidak ribut, orang Ethiopia meletakkan satu jari pada bibirnya, namun empat jari untuk memperingatkan orang dewasa. Menggunakan satu jari untuk maksud itu dianggap tidak sopan, sama tidak sopannya dengan menggoyangkan telunjuk dari sisi ke sisi untuk orang dewasa di Amerika.[39] Menyentuh telinga seseorang berarti perlindungan terhadap mata jahat di Turki. Di Italia isyarat itu berarti mencemoohkan sifat kekanak-kanakan, dan di India itu adalah tanda bertobat dan ketulusan.[40]

Untuk menunjukkan ketidaksenangan, orang Ethiopia, terlepas

dari usia atau status orang yang dihadapi, menggerakkan telunjuk dari satu sisi ke sisi lain terhadap orang dewasa atau anak-anak. Di Amerika isyarat ini hanya digunakan untuk anak-anak dan merupakan penghinaan langsung bagi orang dewasa.[41]

Untuk menunjukkan tinggi badan manusia, seperti orang Indonesia, orang Amerika Serikat menggunakan tangan menggantung di udara dengan telapak tangan mengarah ke bawah, namun di Amerika Selatan isyarat itu digunakan untuk menunjukkan tinggi badan hewan, tetapi untuk menunjukkan tinggi badan manusia, telapak tangannya vertikal.[42] Di Amerika, orang mengacungkan jari tengah dengan ujung jari mengarah ke atas (jari lainnya ditekuk) sebagai tanda kesal atau marah atau untuk menyinggung perasaan orang lain (*"Fuck you!"*). Isyarat itu juga dianggap kasar atau

**FIGUR 7.3**
Isyarat penghinaan ala Inggris (*"Fuck you!"*)
SUMBER: Dok. Pribadi

kurang ajar di Australia. Di Inggris, isyarat yang setara dengan acungan jari tengah di Amerika adalah tanda V yang dibalik, dengan telapak tangan menghadap ke si pelaku.[43] Kita di Indonesia menempelkan telunjuk dengan posisi miring di kening untuk menunjukkan bahwa seseorang (kamu atau dia) "gila" atau "sinting," padahal di negara lain, hal itu mungkin sekadar menandakan bahwa orang sedang berpikir keras. Untuk maksud yang sama, orang Jerman menempelkan telunjuk di pelipis atau menggoyang-goyang kelima jari tangan di depan wajah dengan telapak tangan menghadap ke wajah pelaku, sedangkan orang-orang Australia, Amerika, Kanada, dan Malaysia memutar-mutarkan telunjuk mereka di samping kepala sebelah kanan, di depan pelipis atau telinga.

**FIGUR 7.4**
"Kamu gila!" ala Amerika.
SUMBER: Dok. Pribadi

Di Amerika, orang menggunakan acungan jempol (dengan arah ke samping) untuk "ikut menumpang kendaraan secara gratis" (*hitchiking*), namun itu isyarat cabul di Italia, berarti "bagus" atau "OK" di Indonesia dan di Malaysia; menandakan "seorang pria" di Jepang seperti pacar, suami, atau bos (sebagai pelengkapnya adalah acungan kelingking yang berarti "seorang perempuan" seperti pacar atau istri, yang di negara kita berarti "kecil" atau "sepele"); dan digunakan untuk menunjukkan arah oleh orang Sunda, dengan jempol mengarah ke tempat yang dimaksud.

Desmond Morris pernah melakukan penelitian tentang makna isyarat jempol di berbagai negara Eropa, termasuk Inggris dan Turki. Dari 1200 responden di 40 daerah, 738 mengatakan jempol mendongak berarti "baik" atau "OK," 40 orang menyebutkan isyarat itu berarti "satu," 30 orang memaknainya sebagai pelecehan seksual, 30 orang mengartikannya sebagai menumpang mobil, 14 orang menyebutkan petunjuk arah, 24 orang menyebutkan tanda lain-lain, dan 318 orang menyebutkan tidak pernah digunakan orang. Acungan jempol sebagai pelecehan seksual berasal dari Italia Selatan, Sardinia, dan Yunani. Konon, pada zaman Kekaisaran Romawi, jempol digunakan oleh kaisar dalam memutuskan hidup mati seorang gladiator pada suatu pertandingan. Bila kaisar mengacungkan jempol mendongak seraya berseru, "*Mitte!*" maka gladiator yang dipecundangi akan dibiarkan hidup. Namun bila ia berkata, "*Iugula!*" dengan jempol menjungkir, maka matilah si pecundang itu.[44]

Di Amerika, isyarat untuk "beres," "oke," atau "bagus" adalah suatu lingkaran yang dibentuk oleh ibu jari dan telunjuk dengan ketiga jari lainnya berdiri; begitu juga di Jerman. Di Prancis Utara isyarat itu sama seperti di Amerika, sedangkan di Prancis Selatan berarti "tidak ada" atau "nol."[45] Di Paris isyarat "OK" ala Amerika itu berarti "Kamu tidak berharga" dan di Yunani itu berarti ajakan seksual yang tidak sopan, kutukan di beberapa negara Arab, sedangkan di Jepang, Korea, dan Filipina isyarat yang sama berarti "uang." Di Brasil, isyarat itu kurang ajar dan menghina.[46] Di Kolombia, Amerika Latin, sebagaimana di Meksiko, isyarat itu juga akan direspons secara tidak ramah oleh penduduk setempat, sebagaimana orang Amerika bereaksi tidak ramah terhadap orang Rusia yang mengaplus dirinya sendiri dengan bertepuk tangan atau memukul-mukul meja dengan sepatunya.[47] Tetapi bagi orang Tunisia isyarat itu berarti "Saya akan bunuh kamu."[48] Di Rusia isyarat yang bermakna OK adalah mengangkat kedua tangan dengan telapak tangan saling dipertemukan seperti tampak pada figur 7.5.

**FIGUR 7.5**
Isyarat OK (Persahabatan) ala Rusia
SUMBER: Dok. Pribadi

Kebingungan atau kesalahpahaman dapat terjadi bila kita tidak menyadari makna kultural yang melekat pada isyarat-isyarat tangan tersebut. Di Padang misalnya, yang orientasi Islamnya kuat, angkutan kota umumnya tidak akan berhenti bila kita memberhentikannya dengan tangan kiri, karena hal itu dianggap tidak sopan. Bagi kaum Muslim, menggunakan tangan kiri ketika makan, juga ketika memberikan atau menerima sesuatu, memang merupakan perilaku kurang beradab. Berikut adalah beberapa kesalahpahaman komunikasi lewat isyarat tangan.

> Hari-hari pertama saya ketika bersekolah di Jerman dalam program AFS, saya sempat terheran-heran melihat tingkah laku murid-murid di dalam kelas. Mereka dengan gampangnya memanggil guru dengan mengacungkan tangan sambil menjentikkan jari bila hendak bertanya atau menjawab pertanyaan guru. Di Indonesia hal ini akan dianggap tidak sopan dan cara

seperti itu hanya digunakan bila ingin memanggil hewan piaraan seperti kucing atau anjing. Tapi di Jerman cara seperti itu dianggap wajar.[49]

Saya pernah tinggal dengan sebuah keluarga Australia yang memiliki tiga anak lelaki. Anak terbesar sedang berada di Brasil ketika saya pertama kali tiba di rumah mereka. Sekitar dua minggu kemudian, anak mereka pulang dari Brasil, setelah setahun berada di sana. Pengalaman dan kenangan selama tinggal di sana diceritakan dengan antusias. Ternyata banyak sekali hal yang janggal dan lucu, karena kendala bahasa dan adat yang berbeda.

Ketika semua anggota keluarga mendapatkan oleh-oleh, saya pun mendapat bagian berupa sebuah patung kayu kecil yang menggambarkan kepalan tangan dengan posisi jempol diapit jari telunjuk dan jari tengah. Sesaat saya merasa malu, bingung, dan sama sekali tidak tahu harus berkata apa. Reaksi saya tampaknya mempengaruhi seisi rumah. Saya benar-benar rikuh, meskipun saya senang mendapatkan hadiah tersebut. Tetapi hadiah tersebut rasanya kurang pantas untuk saya. Sepengetahuan saya, posisi tangan demikian berkonotasi negatif dan tidak pantas diperlihatkan seperti itu.

Saya berusaha menerangkan apa yang terjadi dan makna posisi tangan seperti itu di Indonesia. Dalam hati, saya yakin bahwa ia tidak tahu tentang hal ini dan sejujurnya ia ingin memberi hadiah saja. Setelah mereka mengerti masalahnya, semua orang tertawa. Ternyata di Brasil posisi jari demikian punya arti yang berlawanan, yaitu *good luck* (semoga berhasil) atau sejenisnya yang berarti baik. Kini giliran saya yang tertawa, menyadari betapa gerakan tangan bisa memiliki arti yang sama sekali berbeda di negara lain.[50]

Pada waktu Perang Teluk 1990, Menlu Amerika Serikat pernah diundang jamuan makan oleh Raja Fahd. Sesuai dengan tata cara makan Arab, para pembesar negara tersebut duduk bersila, menghadap ke meja setinggi dada. Yang menjadi masalah bagi Menlu AS bukanlah jenis makanannya, tetapi kebiasaan makan adat Arab yang memakai tangan kanan. Ternyata Menlu AS itu kidal. Di negerinya, makan dengan tangan kanan atau tangan kiri sama saja. Tapi di Arab Saudi, makan dengan tangan kiri tidak sopan. Maka terpaksalah ia

> makan dengan tangan kanan, yang menurutnya sangat canggung dan aneh. Dia merasa tersiksa karena dia harus berhati-hati, untuk menjaga agar tangan kirinya tidak "kelayapan" ke mana-mana. Untuk itu, tangan kirinya dia duduki dengan pantatnya.[51]

Tepuk tangan ternyata bukan isyarat mutlak untuk memberikan aplus. Di Lhasa, Tibet, orang-orang bertepuk tangan untuk mengusir roh jahat (seperti dilukiskan film *Seven Years in Tibet* saat orang Lhasa bertepuk tangan untuk mengusir Heinrich Harrer—dibintangi Brad Pitt—orang asing yang dianggap membawa roh jahat). Ketika jenazah Paus Yohanes Paulus II diusung melewati lapangan Santo Petrus, Vatikan, tahun 2005 hadirin justru bertepuk tangan untuk menghormati pemimpin Gereja Katolik sedunia tersebut. Di Jeddah, tepuk tangan bisa digunakan orang yang kebelet untuk memperingatkan orang yang berada di dalam WC untuk segera keluar.

## Gerakan Kepala

Di beberapa negara, anggukan kepala malah berarti "tidak," seperti di Bulgaria, sementara isyarat untuk "ya" di negara itu adalah menggelengkan kepala.[52] Orang Inggris, seperti orang Indonesia, menganggukkan kepala untuk menyatakan bahwa mereka mendengar, dan tidak berarti menyetujui. Di Yunani, orang mengatakan "tidak" dengan menyentakkan kepalanya ke belakang dan menengadahkan wajahnya,[53] begitu juga di Timur Tengah, sementara di Ethiopia orang menggoyangkan jari dari sisi ke sisi,[54] namun mengatakan "ya" dengan melemparkan kepalanya ke belakang. Sebagian orang Arab dan Italia mengatakan "tidak" dengan mengangkat dagu, yang bagi orang Maori di Selandia Baru berarti "ya." Di beberapa wilayah di India dan Ceylon, "ya" dapat dikomunikasikan dengan melemparkan kepala ke belakang dan memutar leher sedikit, dengan menyentakkan kepala ke bawah-kanan, atau memutar kepala secara cepat dalam suatu gerakan melingkar.[55] Gelengan kepala yang berarti "tidak" di Indonesia malah berarti "ya" di India Selatan. Seorang pria Indonesia yang meninggalkan Bombay (Mumbay) untuk kembali ke Indonesia pernah terheran-heran ketika kuli yang membawakan barangnya dari taksi menuju ruang tunggu

bandara, menggeleng-gelengkan kepalanya seraya tetap berdiri dan tersenyum, setelah ia membayar jasanya dua dollar AS. Ia pikir upah yang ia berikan kurang. Maka ia menambahnya 0,50 dollar. Namun kuli itu tetap saja bersikap demikian, bahkan senyumannya melebar. Karena jengkel, ia tinggalkan juga kuli itu. Ternyata, berdasarkan obrolan dengan seorang warga Bombay, menggeleng-gelengkan kepala di sana berarti tanda setuju dan terima kasih atas pemberian upah tersebut, jadi artinya sama dengan mengangguk-anggukkan kepala di Indonesia.[56] Berikut adalah contoh serupa.

> Saya pernah berada di Souk Deira, Dubai. Hampir semua pedagang pemilik toko di pasar itu keturunan India. Kebanyakan toko menjual kain, perhiasan emas, barang elektronik dan jam tangan. Seorang teman dari Bandung tertarik membeli jam, sehingga tawar-menawar pun berlangsung dalam bahasa Inggris gado-gado dan lewat kalkulator yang dipencet-pencet dan dilihat pembeli dan penjual secara bergantian. Kurang lebih ada 20 jam-tangan yang akan dibeli. Penjual memperlihatkan angka-angka di kalkulator kepada teman saya. Ternyata teman saya masih meminta diskon, sambil berganti memencet kalkulator dan memperlihatkan angka-angkanya kepada si penjual. Setelah berpikir sebentar, tanpa berkata si penjual menggeleng-gelengkan kepalanya sambil ngeloyor ke arah meja kassa dan menulis. Melihat tingkah lakunya, teman saya langsung mengajak saya keluar toko, sambil berkomentar, "Kalau tidak boleh, ya sudah, cari yang lain saja."
>
> Mungkin melihat kami ngeloyor keluar, tiba-tiba si penjual berteriak, "*Hey, Mister, where are you going? Be serious!*" Ia menambahkan bahwa ia telah memberi diskon itu, lalu bertanya mengapa kami pergi juga. Sambil agak melotot teman saya menyahut, "*You* tadi geleng-geleng kepala (sambil menggerak-gerakan kepalanya). Saya pikir Anda menolak." Rupanya si penjual tadi ngeloyor ke kassa untuk menulis bon dan garansi untuk barang-barang yang jadi dalam transaksi itu. Gelengan kepalanya tadi ternyata menandakan "ya" atau setuju.[57]

Di Uni Emirat Arab, menggelengkan kepala itu juga berarti "ya." Maka seorang TKW Indonesia bernama Kartini pun dituduh telah melakukan perzinahan dengan seorang pekerja asal India dan dinyatakan bersalah karena ia menggelengkan kepalanya

ketika ia ditanya oleh jaksa dan hakim. Dalam sidang itu, Kartini tidak didampingi penerjemah, sementara kemampuan bahasa Arabnya pun ala kadarnya. Semua pertanyaan dijawabnya dengan gelengan kepala yang berarti "tidak," padahal di negara itu gelengan kepala berarti "ya."[58]

Di banyak negara, orang yang duduk sambil menegakkan kepala di hadapan orang yang berbicara berarti memperhatikan si pembicara. Di Australia, pembicara akan menyangka Anda kecapekan atau mengantuk bila Anda memejamkan mata Anda. Akan tetapi, orang Jepang yang tampak tertidur —mata terpejam dan kepala menunduk— ketika pebisnis asing sedang melakukan presentasi, sebenarnya sedang menyimak presentasi tersebut dengan sungguh-sungguh.[59]

### Postur Tubuh dan Posisi Kaki

Postur tubuh sering bersifat simbolik. Beberapa postur tubuh tertentu diasosiasikan dengan status sosial dan agama tertentu. Selama berabad-abad rakyat tidak boleh berdiri atau duduk lebih tinggi daripada (kaki) raja atau kaisarnya. Mereka harus berlutut atau bahkan bersujud untuk menyembahnya. Dalam film *Anna and the King* dilukiskan bagaimana Anna (yang akan menjadi guru anak-anak raja di Kerajaan Siam) ditegur oleh petinggi kerajaan ketika ia menghadap raja dan melakukan penghormatan ala Inggris dengan membungkukkan badannya, tetapi tetap dianggap kurang hormat karena tubuh wanita Inggris itu masih lebih tinggi dari (kaki) raja. Penganut Shinto di Jepang berlutut di depan altar di luar rumah sebelum mereka membuat sajian dan berdoa. Paus Yohanes Paulus II yang memimpin umat Katolik sedunia lazim bersujud mencium bumi begitu ia turun dari pesawat dalam lawatan internasionalnya. Orang Islam secara rutin menampilkan perilaku serupa, sebagai bagian dari salat mereka, namun sering di dalam ruangan daripada di luar ruangan. Kita cenderung mengapresiasi —terkadang berlebihan— orang bertubuh tinggi dan seimbang. Banyak orang berusaha mati-matian untuk memperoleh postur tubuh yang ideal dengan mengontrol makanan, berolahraga, mengkonsumsi jamu atau obat, dan bahkan menjalani bedah plastik. Menjamurnya pusat-pusat kebugaran di berbagai kota di negara kita menunjukkan kecenderungan tersebut.

Postur tubuh memang mempengaruhi citra-diri. Beberapa penelitian dilakukan untuk mengetahui hubungan antara fisik dan karakter atau temperamen. Klasifikasi bentuk tubuh yang dilakukan William Sheldon misalnya menunjukkan hubungan antara bentuk tubuh dan temperamen. Ia menghubungkan tubuh yang gemuk (*endomorph*) dengan sifat malas dan tenang; tubuh yang atletik (*mesomorph*) dengan sifat asertif dan kepercayaan-diri; dan tubuh yang kurus (*ectomorph*) dengan sifat introvert yang lebih menyenangi aktivitas mental daripada aktivitas fisik.[60] Sebagian anggapan mengenai bentuk tubuh dan karakter yang dihubungkannya mungkin sekadar strereotip. Kita pernah mendengar bahwa pria berbadan tinggi lebih sering dianggap pemimpin daripada pria berbadan pendek. Kenyataannya, Napoleon Bonaparte yang konon bertubuh pendek dikenal sebagai pemimpin yang berhasil. Biasanya tubuh lelaki lebih tinggi daripada tubuh perempuan. Ketika kita bertemu dengan perempuan yang lebih tinggi daripada rata-rata lelaki, reaksi kita sering berbeda terhadap perempuan tersebut. Tubuh yang tegap sering dikaitkan dengan kepercayaan diri atau antusiasme. Itu sebabnya mengapa tentara menekankan postur militer: "Perut ke dalam, dada ke luar, dan bahu ke belakang!" Orang militer percaya bahwa postur mencerminkan sikap. Harus diakui bahwa alasan mereka masuk akal juga, bahwa tentara yang tampak siaga memang siaga.[61]

Penghargaan terhadap tubuh yang dianggap "baik" itu terutama lebih menonjol di kalangan wanita. Banyak wanita melakukan apa pun untuk memiliki tubuh yang ramping. Mereka makan sedikit dan melakukan olahraga berlebihan (*Anorexia Nervosa*). Cara lainnya adalah dengan sengaja memuntahkan kembali makanan yang mereka telan setelah makan kenyang (*Bulimia Nervosa*). Kedua obsesi itu kini menjadi semacam penyakit yang juga berdimensi psikologis. Mendiang Putri Diana juga pernah menderita penyakit *Bulimia Nervosa*, meskipun tidak terlalu parah. Di beberapa negara Eropa kerampingan tubuh menandakan kelemahan fisik dan mental; wanita yang bertubuh lebih berat tampak lebih disenangi. Di Jepang, wanita-wanita bertubuh kecil dianggap lebih menarik.[62]

Cara berdiri atau duduk juga sering dimaknai secara berbeda di tiap negara. Tamu harus menundukkan kepala ketika bertemu dengan Dalai Lama di Tibet, jangan menatap matanya, jangan menyentuhnya, dan baru bicara setelah Dalai Lama bicara (seperti

dilukiskan film *Seven Years in Tibet*). Dalam banyak budaya, orang yang berdiri dipandang berwibawa daripada orang yang duduk, sebagaimana orang yang tinggi dipersepsi lebih dominan daripada orang yang pendek. Orang-orang Tonga duduk, sementara orang-orang Amerika berdiri, ketika atasan hadir. Meskipun kita terbiasa duduk di kursi ketika beristirahat, tahukah Anda bahwa seperempat jumlah penduduk dunia terbiasa bersantai dengan berjongkok? Kebanyakan orang Barat menganggap posisi ini tidak layak, primitif dan kekanak-kanakan.[63] Banyak orang di Asia, Afrika, Timur Tengah, dan Amerika Latin yang terbiasa duduk di atas lantai (sering di atas tikar atau karpet) cenderung melipat salah satu atau kedua kaki mereka ketika duduk di kursi, perilaku yang dianggap kurang sopan oleh orang Barat yang terbiasa duduk di kursi. Sebaliknya, orang Barat yang terbiasa duduk di kursi merasa tersiksa ketika harus duduk di atas karpet seperti yang lazim dilakukan orang Arab. Dalam situasi formal sering khalayak membentuk kesan mengenai pembicara dari cara ia berdiri atau duduk. Posturnya memberi isyarat halus mengenai kerpibadiannya. Isyarat ini dapat menyesatkan, namun berpengaruh. Banyak orang berpikir bahwa mereka mampu menilai pembicara dan ketulusannya, keramahannya, rasa hormatnya pada khalayak, dan antusiasmenya berdasarkan cara ia berdiri, duduk atau berjalan.[64]

Cara orang berjalan pun dapat memberi pesan pada orang lain apakah orang itu merasa lelah, sehat, bahagia, riang, sedih, atau angkuh. Orang yang berjalan lamban memberi kesan loyo dan lemah. Pria yang berjalan tegap dan tenang ketika memasuki ruangan untuk diwawancarai memberi kesan percaya-diri. Di Inggris dan beberapa wilayah Amerika Selatan seorang pria lazim berjalan sambil mengunci kedua tangannya di belakang punggungnya, namun orang Amerika menganggap perilaku ini congkak dan aristokratik.[65] Peragawan dan peragawati tentu paling tahu mengenai makna cara jalan. Mereka biasanya mengikuti latihan berjalan anggun sebelum menjalani karier mereka.

Orang-orang Amerika, Eropa Utara dan Australia tampaknya lebih leluasa mengubah postur tubuh mereka, tanpa khawatir dianggap angkuh. Di Amerika, Anda dapat tetap duduk dengan badan sepenuhnya menyandar ke kursi, bersilang kaki, bahkan dengan kedua kaki berselonjor di atas kursi lain atau meja, ketika sejawat atau atasan Anda memasuki ruangan Anda. Postur tubuh seperti itu menandakan bahwa Anda sedang santai dan informal,

namun dianggap kurang ajar dan sombong oleh sebagian orang Asia dan Amerika Latin. Seorang mahasiswa Amerika dapat berdiri "suka-suka" ketika ia melakukan presentasi di kelas. Salah satu negara Barat yang merupakan kekecualian adalah Jerman. Orang Jerman memang lebih formal daripada orang Amerika, karena itu mereka tidak seenaknya mengatur postur tubuhnya ketika berada di hadapan orang lain. Kecuali bila lebih tua atau berstatus lebih tinggi, pria Jerman lazim berdiri ketika berbicara dengan wanita yang juga berdiri atau bila wanita memasuki ruangan. Orang Jerman juga menganggap tidak sopan berbicara kepada khalayak dengan tangan di saku, apalagi sambil mengunyah permen karet. Perilaku serupa juga tidak begitu dihargai di Belgia dan Prancis.

Bila kita duduk *semau gue* di Indonesia, seperti juga di Jepang dan Korea, kita akan dianggap tidak sopan. Di Korea duduk bersilang kaki tidak sopan, juga memperlihatkan telapak kaki kepada lawan bicara. Perilaku yang disebut terakhir juga tidak etis di negeri-negeri Muslim. Seorang profesor Inggris dalam bidang puisi duduk santai di Universitas Ain Shams di Cairo. Begitu asyiknya ia menerangkan puisi sehingga ia bersandar di kursinya dan memperlihatkan alas sepatunya yang membuat para mahasiswanya kaget. Keesokan harinya koran-koran Cairo memuat berita utama mengenai demonstrasi mahasiswa yang memprotes perilaku profesor itu, mencela keangkuhan Inggris, dan menuntut profesor itu dikirim pulang.[66] Ketika tahun 1956 Adlai Stevenson mencalonkan diri untuk menjadi presiden Amerika, dalam sebuah foto ia tampak memakai sepatu yang alasnya berlubang. Foto itu dapat diberi beberapa tafsiran: hemat, tidak peduli pada hal yang remeh, dan identifikasi dengan orang kebanyakan. Akan tetapi, bila alas sepatu itu diperlihatkan di suatu negeri Muslim, boleh jadi hal itu dianggap penghinaan.[67]

Di antara bangsa Barat, orang Amerika adalah yang paling bebas dalam mengatur postur tubuh. Berikut adalah kesan seorang pelajar Indonesia tentang postur tubuh pelajar Amerika yang pernah ia lihat di sekolahnya di Indonesia.

> Saya punya teman asal luar negeri pertama kali saat saya duduk di kelas tiga SMA. Waktu itu di sekolah saya ada pelajar Amerika yang mengikuti program pertukaran pelajar (*Rotary*). Bart, demikian nama pelajar Amerika itu, ditempatkan di kelas saya, III IPS 2. Waktu ia memperkenalkan diri di depan kelas, ia

bersandar seenaknya di meja OHP dengan kaki disilangkan dan tangan dilipat sambil mengunyah permen karet. Padahal di kelas ada wali kelas dan guru dari bagian kesiswaan. Akhirnya wali kelas kami menyuruh Bart untuk membuang dulu permen karetnya karena makan permen karet di kelas itu tidak sopan. Sambil tersenyum, Bart keluar kelas sebentar, membuang permen karetnya. Ketika masuk lagi, karena belum dipersilakan duduk, ia berdiri lagi di depan kelas dengan gayanya yang masih sama dengan sebelumnya, bersandar sambil melipat tangannya. Setelah ia disuruh duduk, baru ia melangkah ke bangku paling belakang dengan gaya *super cuek*. Berdasarkan kesan pertama itu, saya pikir semua orang Amerika pasti seperti itu: *cuek*, menyebalkan, dan tidak sopan.[68]

Kaum wanita lebih terbatas lagi dalam mengubah postur tubuh mereka. Umumnya wanita lebih cenderung menjaga lengannya lebih dekat dengan tubuh mereka, kurang cenderung mencondongkan tubuh mereka ke depan atau bersandar ke belakang.[69] Wanita lebih sering menyibakkan rambut dan merapikan pakaian mereka dan lebih sering merapatkan kedua telapak tangan (seperti yang dilakukan para pembawa acara *infotainment* di televisi swasta kita). Di beberapa negara cara duduk wanita yang merenggangkan kaki dianggap sebagai isyarat wanita tuna susila. Dalam beberapa budaya duduk bersilang kaki dianggap tidak sopan, termasuk di Korea.[70] Meskipun bersilang kaki dianggap sebagai perilaku yang anggun oleh kalangan wanita, tidak semua orang, khususnya orangtua, dapat menerima perilaku itu, seperti dilukiskan pengalaman berikut.

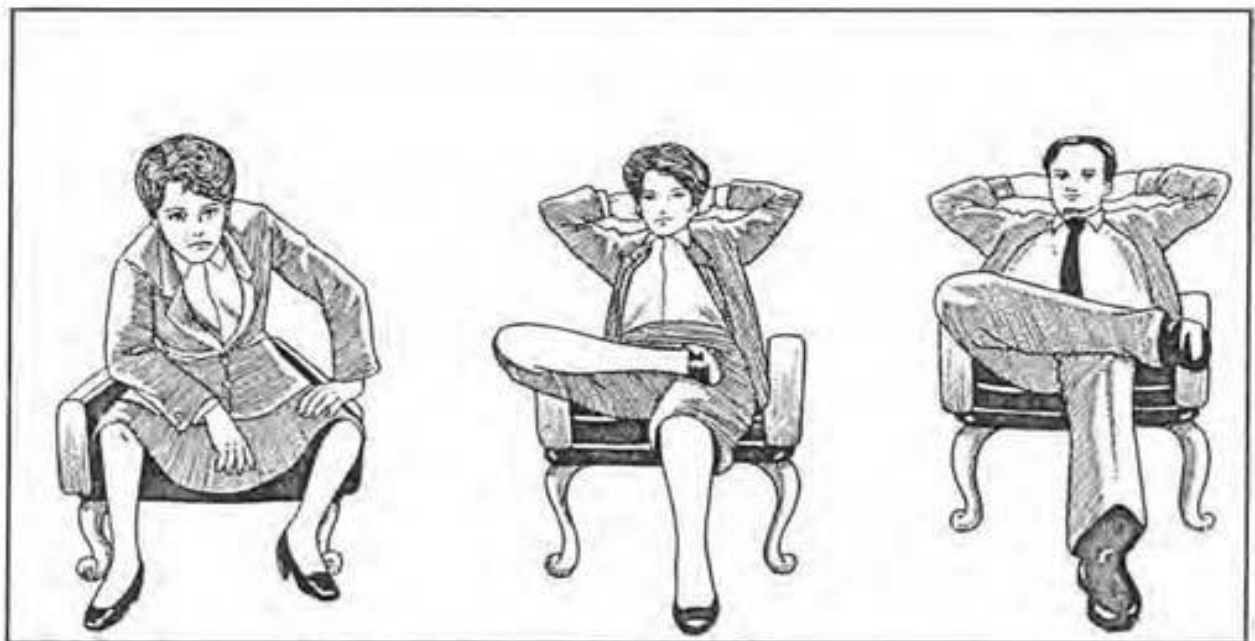
Ayah saya adalah orang Jawa, tapi keluarga kami sudah lama tinggal di Jambi. Tahun lalu untuk pertama kali kami berlebaran di Jawa tempat orangtua ayah. Setelah salam-salaman kami bersantai sambil ngobrol di ruang tengah. Tanpa saya sadari, ternyata cara duduk saya mengundang perhatian banyak orang. Saya duduk dengan menyilangkan kaki kanan di atas kaki kiri. Bagi saya itu biasa saja dan sering saya lakukan. Ternyata bagi mereka, saya sangat tidak sopan, apalagi di hadapan orangtua. Saya diprotes habis-habisan. Padahal oleh sebagian orang, cara duduk demikian dianggap sangat anggun.[71]

Cara duduk wanita cukup khas, terutama wanita Indonesia ketika mereka duduk di lantai. Mereka biasanya melakukan apa yang disebut *emok* oleh orang Sunda: merapatkan kedua tungkai, dengan kedua kaki masuk ke dalam. Cara duduk seperti ini mereka adaptasikan lagi ketika mereka dibonceng di atas sepeda motor. Mereka merapatkan kedua tungkainya dan menjuntaikannya ke sebelah kiri. Terkadang ada juga wanita —biasanya bercelana panjang— yang meletakkan kedua tungkai mereka di kiri dan kanan sepeda motor, yang membuatnya tampak "maskulin." Akan tetapi, lebih aneh lagi kalau wanita menjuntaikan kedua kakinya seperti dilukiskan peristiwa berikut.

> Beberapa waktu lalu gereja kami menerima kunjungan beberapa pekerja sosial dari luar negeri. Salah satunya adalah Chris, wanita asal Prancis. Chris sangat tertarik melihat cara wanita Indonesia dibonceng. "Bagaimana ia bisa duduk miring dengan seimbang," katanya. Menurut Chris cara ini aneh, tetapi terlihat anggun.
>
> Suatu kali kami mengajaknya ke gereja. Salah seorang

**FIGUR 7.6** Penandatangan memorandum IFM oleh Soeharto, disaksikan *Managing Director* IMF, Michel Camdessus, di Jl. Cendana Jakarta.
SUMBER: *Kompas*, 7 Juni 1998.

> rekan saya, Bambang, akan menjemputnya di asrama susteran di Jalan Supratman (Bandung). Bambang menjemputnya dengan sepeda motor. Rupanya Chris ingin mempraktikkan cara wanita Indonesia dibonceng. Ketika melewati Jl. Ir. H. Juanda, Bambang mulai merasa heran mengapa orang-orang memandangnya aneh. Bambang menoleh ke belakang untuk bertanya pada Chris. Ia kaget karena Chris tidak terlihat dari sebelah kiri. Astaga! Ternyata Chris duduk menghadap ke kanan, bukan ke kiri sebagaimana lazimnya. Jelas orang-orang jadi heran dan geli melihatnya.[72]

Di Jepang, keterbatasan ruang membuat orang Jepang kurang bebas menggerak-gerakkan lengan mereka, kontras dengan orang Amerika yang terbiasa terus bergerak lincah karena mereka lazim berada di ruang yang luas. Gerakan-gerakan tangan yang dinamis dan luwes bagi orang Amerika akan dipersepsi serba tiba-tiba dan terlalu lincah oleh orang Jepang. Penduduk asli Hawaii menganggap postur dengan kedua lengan di belakang atau bertolak pinggang

**FIGUR 7.7** Wanita yang mendemonstrasikan postur pria ("melanggar" perilaku tradisional kaumnya) dan pria yang mendemonstrasikan postur dominan khas pria. Gambar diadaptasi dari Janet Lee Mills. "Body Language: Speak Louder than Words." *Horizons*, February 1985, hlm. 10. Gambar ulang oleh Toto Rianto.

sebagai kasar. Di Filipina, bertolak pinggang juga tidak sopan, karena hal itu menunjukkan keangkuhan, tantangan, atau kemarahan. Perilaku serupa juga dimaknai demikian di Indonesia. Melipat kedua tangan juga dimaknai sebagai keangkuhan di negara kita. Maka terjadilah "kegemparan" pada sebagian masyarakat Indonesia ketika *Managing Director* IMF, Michel Camdessus, melipat kedua tangan, sementara (mantan) Presiden Soeharto menandatangani memorandum IMF tanggal 15 Januari 1998. Perilaku Camdessus dianggap "congkak" dari perspektif orang Indonesia, padahal ia sendiri mungkin tidak bermaksud seperti itu. Kesan dominan dan mengendalikan pada Camdessus, memang tampak dalam peristiwa itu, sementara Soeharto menunjukkan kepatuhan dan ketidakberdayaan, seperti terlihat dalam Figur 7.6. *Kompas* melukiskan hubungan Camdessus dengan Soeharto sebagai Guru dan Murid. Menurut Camdessus, sejak kecil ia diajari ibunya melipat kedua tangan di dada daripada menyembunyikannya di balik punggung seperti yang dicontohkan Duke Edinburg.[73]

Cara berjalan pun tampaknya dapat dikategorikan menjadi cara berjalan yang maskulin atau feminin. Misalnya di Indonesia mahasiswi sering membawa buku kuliahnya dengan tangan di depan dada. Kita akan menganggap mahasiswa yang berperilaku demikian sebagai feminin. Sebaliknya, mahasiswi yang melipat buku catatannya dan memasukkannya di saku belakang celananya akan dianggap maskulin.

Status seseorang tampaknya mempengaruhi postur tubuhnya ketika ia berkomunikasi dengan orang lain. Orang yang berstatus tinggi umumnya mengatur postur tubuhnya secara lebih leluasa daripada orang yang berstatus rendah. Di banyak negara Asia, khususnya di Jepang dan Indonesia, orang yang membungkukkan badannya lebih rendah ketika berjabatan tangan dengan orang lain menunjukkan statusnya yang lebih rendah pula, suatu perilaku yang dianggap tidak demokratis, berlebihan, dan menjengkelkan oleh orang Amerika. Pada masa Orde Baru, semua orang, termasuk para menteri, membungkukkan badan ketika berjabatan tangan dengan Soeharto, (mantan) penguasa nomor satu Indonesia. Semakin rendah jabatan seseorang, semakin rendah bungkukan badannya. Camat membungkuk lebih rendah daripada bupati atau walikota, bupati atau walikota membungkuk lebih rendah daripada gubernur, dan gubernur membungkuk lebih rendah daripada menteri, ketika mereka menjabat tangan Soeharto. Lebih belakangan, sebagai kasus

istimewa, B.J. Habibie, wakil presiden saat itu, diberitakan —juga melalui foto— mencium tangan Pak Harto.

Status seseorang juga dapat terlihat lewat cara ia meletakkan tangannya ketika berdiri dan berbicara dengan orang lain. Di negara kita, orang yang berbicara dengan merapatkan kedua tangannya (telapak tangan menghadap ke dalam) dan meletakkannya di depan selangkangannya hampir bisa dipastikan adalah orang yang jabatannya lebih rendah daripada orang yang berdiri dengan meletakkan kedua tangannya di samping atau di belakang punggungnya. Perhatikanlah situasi semacam ini ketika para pejabat negara berkumpul di istana, sehabis pelantikan pejabat tinggi misalnya.

Oleh karena posisi pria dianggap lebih tinggi daripada posisi wanita, tidak mengherankan bahwa pria lebih leluasa mengatur postur tubuhnya daripada wanita. Pria dapat duduk bebas di ruang kantornya, misalnya dengan menyandarkan badannya sepenuhnya ke sandaran kursi, bersilang kaki atau meletakkan kedua kakinya di atas meja, dan sekaligus menaruh kedua tangannya di belakang kepala. Apa reaksi kita atas wanita yang berperilaku demikian, seperti tampak pada Figur 7.7? Wanita yang *macho*, bukan?

## Ekspresi Wajah dan Tatapan Mata

Para dramawan, pelatih tari Bali, dan pembuat topeng di negara kita paham benar mengenai perubahan suasana hati dan makna yang terkandung dalam ekspresi wajah, seperti juga pengarah, pemain, dan penari *Kabuki* di Jepang. Masuk akal bila banyak orang menganggap perilaku nonverbal yang paling banyak "berbicara" adalah ekspresi wajah, khususnya pandangan mata, meskipun mulut tidak berkata-kata. Okulesika (*Oculesics*) merujuk pada studi tentang penggunaan kontak mata (termasuk reaksi manik mata) dalam berkomunikasi. Menurut Albert Mehrabian, andil wajah bagi pengaruh pesan adalah 55%, sementara vokal 30%, dan verbal hanya 7%.[74] Menurut Birdwhistell, perubahan sangat sedikit saja dapat menciptakan perbedaan yang besar. Ia menemukan, misalnya, bahwa terdapat 23 cara berbeda dalam mengangkat alis yang masing-masing mempunyai makna yang berbeda.[75]

Anda bisa membuktikan sendiri bahwa ekspresi wajah, khususnya mata, paling ekspresif. Cobalah Anda saling memandang

dengan orang lain, baik dengan pria atau wanita. Anda pasti takkan kuat memandangnya terus menerus. Anda kemungkinan akan tersenyum atau tertawa, atau melengos. Perilaku mata sedemikian penting dalam budaya Korea sehingga orang Korea mempunyai kata khusus (*nuichee*) untuk menekankan pentingnya perilaku itu. Orang Korea percaya bahwa mata adalah jawaban "sebenarnya" mengenai apa yang dirasakan dan dipikirkan seseorang.[76] Dua orang pria yang tidak saling mengenal pernah berkelahi di sebuah rumah makan di Indonesia gara-gara keduanya saling memandang, yang dapat ditafsirkan sebagai saling tantang. Dalam kasus lain, boleh jadi dua orang pria saling mengedipkan mata dan saling tersenyum ketika mereka berjumpa di suatu kafe khusus, lalu mereka pergi keluar seraya berpegangan tangan, entah ke mana dan untuk berbuat apa. Di Amerika, seorang pria yang memandang lama pria lainnya, hampir bisa dipastikan seorang homoseksual. Namun, pandang memandang yang dilakukan seorang pria dan seorang wanita yang semula tidak saling mengenal, di banyak negara, pada akhirnya tidak jarang membawa mereka ke jenjang perkawinan. Dalam perkawinan, di negara kita khususnya, tentu saja pasangan pengantin baru lebih sering saling memandang daripada pasangan yang sudah beranak-cucu.

Kontak mata punya dua fungsi dalam komunikasi antarpribadi. *Pertama*, fungsi pengatur, untuk memberi tahu orang lain apakah Anda akan melakukan hubungan dengan orang itu atau menghindarinya. Ketika Anda berada dalam *lift*, misalnya, Anda memberi tahu mereka bahwa Anda lebih suka tidak berbicara dengan tidak melihat mata mereka. Jika Anda ingin memecahkan kebekuan itu, Anda menggunakan mata Anda untuk berhubungan, baik sebelum atau serempak dengan pesan verbal Anda. *Kedua*, fungsi ekspresif, memberi tahu orang lain bagaimana perasaan Anda terhadapnya. Pria menggunakan lebih banyak kontak mata dengan orang yang mereka sukai, meskipun menurut penelitian, perilaku ini kurang ajeg di kalangan wanita.[77]

Pentingnya pandangan mata sebagai pesan nonverbal terlukis dalam kalimat atau frase yang terdapat dalam banyak lagu: "Sepasang Mata Bola," "Dari Mata Turun ke Hati," "*Your eyes said more to me that night than your lips would ever say*," dan "*Your lips tell me no, no, but there's yes, yes in your eyes*," dan sebagainya. Juga dalam berbagai ungkapan sehari-hari: *mata yang cerdas, mata yang mempesona, mata yang sayu, mata yang sedih, mata yang tajam,*

*mata yang liar, mata yang penuh curiga, mata yang licik, mata yang genit, mata yang sensual, mata keranjang (mata yang nakal), mata duitan, mata iblis*, dan sebagainya. Suatu penelitian mengungkapkan bahwa 67 budaya dari 186 budaya di seluruh dunia mempercayai apa yang disebut "mata jahat" atau "mata iblis" (*evil eye*).[78] Bangsa Filipina misalnya punya kepercayaan tradisional bahwa orang yang mempelajari dan mempraktikkan klenik dapat menimbulkan penyakit dengan memberikan "pandangan iblis" kepada seseorang. Disebut *mangkukulam*, orang-orang ini dipercayai bertanggung jawab atas segala penyakit dan kemalangan.[79]

Di banyak negara, seperti di Amerika Latin dan Kepulauan Karibia, tidaklah sopan menatap orang asing. Malah dalam budaya Indian Navajo, anak-anak diajari bahwa suatu tatapan secara harfiah adalah tatapan mata iblis dan mengisyaratkan serangan seksual dan agresif.[80] Di Indonesia dan di Spanyol wanita terhormat tidak akan membalas tatapan kaum pria, apalagi di negeri-negeri Muslim seperti Arab Saudi, Iran, dan Pakistan. Di ketiga negara ini banyak wanita masih mengenakan cadar, agar terhindar dari tatapan pria.

> Ketika melaksanakan umrah ke tanah suci Mekkah, seorang wanita Indonesia bernama Uli sempat melihat-lihat kota itu untuk mencari barang-barang yang menarik. Saat menawar jilbab sebagai suvenir untuk temannya, tanpa sengaja mata Uli tertuju pada seorang lelaki Arab di ujung jalan. Tanpa sengaja Uli dan lelaki itu bertatapan beberapa kali. Lalu Uli merasa tidak enak untuk melihatnya lagi. Namun lelaki itu masih memperhatikan gerak-gerik Uli.
>
> Setelah beberapa menit, lelaki itu berjalan menuju Uli dan ia bertanya dalam bahasa Indonesia, "Apakah Anda mau menjadi istri saya?" Mendengar hal itu Uli terkejut, lalu ia balik bertanya, "Mengapa Anda berkata demikian?" Lalu lelaki itu berkata, "Mengapa Anda melihat terus kepada saya? Menurut kebiasaan orang Arab, wanita tidak boleh menatap mata lelaki. Bila itu terjadi, itu termasuk perbuatan 'zina'." Uli baru mengerti setelah lelaki itu memberi penjelasan. Menurut lelaki itu, daripada "berzina" lebih baik menikah. Uli berkata bahwa ia tidak tahu mengenai hal itu dan ia pun belum berniat menikah, apalagi dengan orang yang belum dikenal. Lelaki itu mengerti dan berpesan padanya agar ia hari-hati menjaga mata.[81]

Dalam keadaan normal, kita menatap orang lain sekilas, hanya satu-dua detik. Bila pandangan lebih lama, reaksi orang yang kita pandang cenderung emosional. Boleh jadi pandangan tersebut akan mengubah kesan kita mengenai status hubungan kita, misalnya dari hubungan biasa (antarteman) menjadi lebih khusus. Tampaknya orang-orang yang punya hubungan dekat, seperti suami-istri atau orangtua-anak, atau dua sahabat dekat, saling menatap sedikit lebih lama daripada orang-orang yang tidak saling mengenal. Semakin dekat hubungan antara dua orang, semakin lamalah mereka berpandangan, meskipun ada batas maksimalnya. Tidaklah mengherankan seseorang yang dianggap intim mampu menyampaikan banyak makna lewat pandangan matanya, meskipun berbicara sedikit.

Orang Amerika Serikat terbiasa memandang orang lain untuk menunjukkan niat baik. Mereka menganggap orang yang tidak menatap lawan bicara sebagai "mencurigakan," "tidak jujur," "mau menipu," "merasa bersalah," "gugup," atau "rendah diri." Orang Inggris terdidik menganggap menatap lawan bicara sebagai perilaku mendengarkan yang baik dan mereka mengedipkan mata untuk menunjukkan bahwa mereka mengerti, sedangkan orang Amerika menganggukkan kepala atau mengeluarkan sejenis gumaman, namun tatapan mereka kepada lawan bicara tidak semantap tatapan orang Inggris. Perilaku mata orang Arab ketika berbicara juga mirip dengan perilaku orang Inggris, sehingga membuat orang Amerika merasa kurang nyaman. Namun perilaku orang Jepang justru berseberangan dengan perilaku orang Amerika. Mereka berbicara kepada Anda dengan tidak memandang mata Anda, tanpa khawatir dianggap "menyembunyikan sesuatu," "ingin mengakali," atau "kasar." Pandangan mata orang Jepang sulit ditafsirkan. Bagi mereka kontak mata tidak begitu penting seperti yang dipersepsi orang Amerika (jelas pribahasa bahwa mata adalah jendela jiwa tidaklah universal). Saat berbicara, orang Jepang biasanya memandang hidung atau leher lawan bicaranya. Orang Jepang yang menghindari tatapan mata orang Spanyol yang hangat, membuat orang Spanyol merasa bahwa mereka membosankan atau mengatakan sesuatu yang menyinggung perasaan.[82]

Orang Jawa dan orang Sunda tradisional tampaknya berperilaku mirip dengan orang Jepang, sedangkan orang Batak seperti orang Amerika. Baik orang Jepang atau pun orang Jawa menganggap menatap orang lain sebagai tidak sopan. Jadi kalau

mereka menundukkan kepala ketika berbicara, itu dimaksudkan untuk menghormati lawan bicara, biasanya orangtua atau orang yang berstatus lebih tinggi. Kesalahpahaman yang bersumber dari pandangan mata bisa timbul ketika orang Jawa berkomunikasi dengan orang Batak, seperti contoh berikut.

> Pak De saya mempunyai seorang sopir baru berasal dari Sumatra Utara bernama Sipayung, yang lebih sering dipanggil Ayung. Suatu ketika Ayung disuruh Pak De saya membeli sesuatu tapi ternyata salah dan Pak De langsung marah-marah dan keputusan akhirnya adalah pemecatan atas diri Ayung.
>
> Saya sempat bertanya-tanya kenapa Pak De memecat Ayung yang kerjanya cukup baik. Akhirnya saya hanya bisa tertawa ketika Pak De saya bilang saat ia memarahi Ayung, Ayung malah menatap matanya, seperti orang yang ingin menantang. Menurut Pak De saya, itu merupakan sikap yang tidak sopan dalam adat Jawa karena tidak menghormati orangtua, padahal dalam adat Sumatra, jika orang dimarahi, matanya harus melihat mata lawan bicaranya. Sayangnya, nasi sudah menjadi bubur. Hanya karena kesalahpahaman saja, orang malah kehilangan pekerjaan.[83]

Kita akan keliru bila menafsirkan perasaan, motif atau maksud orang Jepang berdasarkan ekspresi wajah mereka. Orang Jepang berwajah pasif, terlepas dari bagaimana perasaan mereka, apakah ramah, marah, bahagia, sedih, setuju atau menentang. Senyuman mereka juga sering penuh teka-teki, terkadang sebagai tanda keramahan, namun adakalanya pula sebagai rasa malu, atau keengganan berbicara. Terkadang senyuman mereka berarti, "Saya mengerti," namun terkadang pula "Saya tidak mengerti," "heran," atau "kaget." Karena itu pebisnis non-Jepang sering frustrasi menghadapi ambiguitas pebisnis Jepang. Sebuah cerita pendek yang ditulis novelis Akutagawa (1892-1927) berjudul "*Hankechi*" ("Saputangan") melukiskan sikap tradisional ini: Seorang ibu mengunjungi guru putranya, mengabarinya bahwa putranya telah meninggal, tanpa menunjukkan gangguan emosional pada wajahnya. Ia bahkan tersenyum tipis. Tiba-tiba guru yang agak bingung itu memperhatikan bahwa sehelai saputangan dipegang erat-erat oleh kedua tangan sang ibu, nyaris dirobek. Pengarang berkomentar, "Ia menangis lewat kedua tangan yang gemetar."[84] Dalam budaya

Korea terlalu banyak senyum sering dipersepsi "berpikiran dangkal" tapi kurang senyum sering disalahtafsirkan sebagai tanda permusuhan.[85] Meskipun tidak semisterius senyuman orang Jepang, senyuman orang Filipina juga susah ditebak. Yang terakhir ini tersenyum ketika mereka bahagia, memuji, mengkritik, malu, membutuhkan sesuatu dari Anda, atau telah membuat Anda sedikit tersinggung.[86] Sebagian orang Indonesia, khususnya orang Jawa dan Sunda, juga berperilaku seperti itu.

Orang Barat tampaknya kurang leluasa daripada orang Timur dalam mengeskpresikan emosi mereka. Hal ini terutama lebih tampak di kalangan kaum pria. Pria Amerika berupaya keras tidak menunjukkan kelemahan lewat perilaku nonverbal mereka, khususnya ekspresi wajah. Orang Amerika dianjurkan bisa menekan perasaan mereka, berkepala dingin, roman muka yang kalem, dan tidak emosional karena emosi dianggap hal yang buruk. Sifat seperti itu sering terlihat pada wajah pahlawan dalam film *cowboy* dan film *action* Amerika, seperti yang dibintangi Clint Eastwood atau Sylvester Stalonne. Sebaliknya, pria Arab lebih bebas mengekspresikan perasaan mereka. Sejak kecil, mereka dibiasakan untuk menyatakan perasaan mereka dengan bebas, dengan menangis, berbicara keras, atau berteriak, atau meloncat ke atas atau ke bawah.[87]

Ekspresi wajah merupakan perilaku nonverbal utama yang mengekspresikan keadaan emosional seseorang. Sebagian pakar mengakui, terdapat beberapa keadaan emosional yang dikomunikasikan oleh ekspresi wajah yang tampaknya dipahami secara universal: *kebahagiaan, kesedihan, ketakutan, keterkejutan, kemarahan, kejijikan,* dan *minat*. Ekspresi-ekspresi wajah tersebut dianggap "murni," sedangkan keadaan emosional lainnya (misalnya malu, rasa berdosa, bingung, puas) dianggap "campuran," yang umumnya lebih bergantung pada interpretasi.[88] Sedikit kekecualian atau variasi memang harus diantisipasi. Misalnya —seperti lazimnya— orang Amerika menunjukkan keterkejutan dengan mulut ternganga dan alis yang naik, sedangkan orang-orang Eskimo, Tlingit, dan Brasil menunjukkan hal yang sama dengan menepuk pinggul mereka.[89]

Minat seseorang antara lain dapat diketahui berdasarkan pembesaran manik-mata (*pupil dilation*). Semakin besar minat atau rasa suka seseorang pada suatu objek, semakin besarlah manik-matanya. Dalam studinya Eckhard Hess menemukan bahwa manik-mata pria paling besar ketika gambar gadis cantik diper-

lihatkan kepada mereka, dan manik-mata wanita paling besar ketika gambar pria ganteng dan gambar bayi diperlihatkan kepada mereka. Manik-mata pria dan wanita cenderung menyempit ketika mereka melihat gambar anak-anak yang matanya juling dan pincang. Dalam studi lain, Hess menemukan bahwa manik-mata pria homoseksual melebar ketika mereka melihat gambar pria daripada ketika mereka melihat gambar wanita, sedangkan pria heteroseksual memperlihatkan pola yang berbeda. Hess berpendapat bahwa respons manik-mata dipengaruhi oleh porsi simpatetik sistem saraf otonomik sehingga mencerminkan aktivitas kognitif dan emosional.[90]

Secara umum dapat dikatakan bahwa makna ekspresi wajah dan pandangan mata tidaklah universal, melainkan sangat dipengaruhi oleh budaya. Lelaki dan perempuan punya cara berbeda dalam hal ini. Perempuan cenderung lebih banyak senyum daripada lelaki tetapi senyuman mereka sulit ditafsirkan. Senyuman lelaki umumnya berarti perasaan positif, sedangkan senyuman perempuan mungkin merupakan respons terhadap afiliasi atau keramahan. Perempuan juga cenderung lebih lama melakukan kontak mata daripada lelaki terlepas dari apakah mitra komunikasinya perempuan atau lelaki.[91] Dalam suatu budaya pun terdapat kelompok-kelompok yang menggunakan ekspresi wajah secara berbeda dengan budaya dominan. Pearson, West dan Turner melaporkan bahwa dibandingkan dengan pria, wanita menggunakan lebih banyak ekspresi wajah dan lebih ekspresif, lebih cenderung membalas senyum dan lebih tertarik kepada orang lain yang tersenyum.[92] Ekspresi wajah boleh sama, namun maknanya mungkin berbeda. Bahkan, seperti pesan verbal, dalam budaya yang sama pun ekspresi wajah yang sama dapat berbeda makna dalam konteks komunikasi yang berbeda: di rumah, di tempat kerja, di pesta, di pemakaman, dan sebagainya. Misalnya, Anda tidak dapat menunjukkan wajah yang terlalu riang, dalam suatu acara kematian tetangga Anda, bila Anda tidak ingin dianggap tidak tahu sopan santun. Sementara pria Amerika berusaha menyembunyikan kesedihannya dan pria Jepang menyembunyikan kesedihannya di balik senyuman atau tawa, orang Mediterania, seperti orang Arab, tidak jarang menangis di muka umum.

## SENTUHAN

> Lewat program pertukaran pelajar, Jean Van Moor asal Belgia ditempatkan di sekolah kami, Taruna Bakti, Bandung. Jean sangat menyukai olahraga basket. Ia bergabung dengan siswa-siswa lain. Kebetulan saya satu tim dengannya. Mungkin karena badannya tinggi, ia mahir bermain basket. Ketika saya memasukkan bola ke dalam keranjang, Jean memegang kepala saya dengan sedikit mendorongnya. Saya pikir apa yang ia lakukan tidak sopan. Tetapi kemudian ia menjelaskan bahwa perilakunya itu berarti ucapan selamat atau suatu penghormatan.[93]

Studi tentang sentuh-menyentuh disebut haptika (*haptics*). Sentuhan, seperti foto, adalah perilaku nonverbal yang multimakna, dapat menggantikan seribu kata. Kenyataannya sentuhan ini bisa merupakan tamparan, pukulan, cubitan, senggolan, tepukan, belaian, pelukan, pegangan (jabatan tangan), rabaan, hingga sentuhan lembut sekilas. Sentuhan kategori terakhirlah yang sering diasosiasikan dengan sentuhan. Konon, menurut orang muda, seseorang dapat merasa seperti terkena strum ketika disentuh oleh lawan jenisnya yang disenanginya. "*And when I touch you I feel happy inside*," kata John Lennon dan Paul McCartney. Itu sebabnya Islam punya aturan ketat mengenai sentuh-menyentuh di antara lelaki dan perempuan untuk menghindari konsekuensinya yang menjurus pada perbuatan negatif.

Banyak riset menunjukkan bahwa orang berstatus lebih tinggi lebih sering menyentuh orang berstatus lebih rendah daripada sebaliknya. Jadi sentuhan juga berarti "kekuasaan." Seorang dosen menyentuh mahasiswa, direktur menyentuh sekretaris, kiai menyentuh santri atau anggota jamaah, orangtua menyentuh anak, semua itu hal biasa. Namun hal sebaliknya jarang terjadi. Pria lebih sering menyentuh wanita daripada sebaliknya, baik di tempat kerja ataupun dalam interaksi sosial umumnya. Wanita lebih sering berinisiatif daripada pria untuk memeluk wanita lain, pria, dan anak-anak.[94] Sentuhan tidak bersifat acak, melainkan suatu strategi komunikasi yang penting.[95] Beberapa studi menunjukkan bahwa sentuhan bersifat persuasif. Misalnya, subjek yang lengannya disentuh lebih terdorong untuk menandatangani suatu petisi daripada mereka yang tidak disentuh.[96] Maka ketika Anda sebagai mahasiswa ingin meminjam uang dari teman Anda,

kemungkinan Anda berhasil lebih besar bila Anda juga menyentuhnya. Cobalah! Sentuhan mungkin jauh lebih bermakna daripada kata-kata. Ketika Anda sebagai bos menyentuh pundak pegawai Anda yang salah satu anggota keluarganya baru meninggal, tepukan lembut itu lebih efektif daripada sekadar kata-kata "Saya turut berduka cita atas musibah yang saudara alami."

Menurut Heslin, terdapat lima kategori sentuhan, yang merupakan suatu rentang dari yang sangat impersonal hingga yang sangat personal. Kategori-kategori tersebut adalah sebagai berikut.

- *Fungsional-profesional*. Di sini sentuhan bersifat "dingin" dan berorientasi-bisnis, misalnya pelayan toko membantu pelanggan memilih pakaian.
- *Sosial-sopan*. Perilaku dalam situasi ini membangun dan memperteguh pengharapan, aturan dan praktik sosial yang berlaku, misalnya berjabatan tangan.
- *Persahabatan-kehangatan*. Kategori ini meliputi setiap sentuhan yang menandakan afeksi atau hubungan yang akrab, misalnya dua orang yang saling merangkul setelah mereka lama berpisah.
- *Cinta-keintiman*. Kategori ini merujuk pada sentuhan yang menyatakan keterikatan emosional atau ketertarikan, misalnya mencium pipi orangtua dengan lembut; orang yang sepenuhnya memeluk orang lain; dua orang yang "bermain kaki" di bawah meja; orang Eskimo yang saling menggosokkan hidung.
- *Rangsangan seksual*. Kategori ini berkaitan erat dengan kategori sebelumnya, hanya saja motifnya bersifat seksual. Rangsangan seksual tidak otomatis bermakna cinta atau keintiman.[97]

Seperti makna pesan verbal, makna pesan nonverbal, termasuk sentuhan, bukan hanya bergantung pada budaya, tetapi juga pada konteks. Jabatan tangan kepada seorang kawan lama bisa berarti "Saya senang berjumpa dengan kamu lagi"; kepada orang yang baru kita kenal pertama kali, "Kita lihat nanti apakah kita cocok untuk bersahabat"; kepada sejawat yang baru pulang dan lulus studi S2 atau S3 di luar negeri, "Selamat atas keberhasilan Anda"; kepada mitra bisnis, "Mudah-mudahan usaha kita berhasil"; kepada tetangga yang kita kunjungi saat lebaran, "Marilah kita saling memaafkan dan melupakan kesalahpahaman yang pernah terjadi di antara kita."

Benar kata Birdwhistell bahwa tindakan, seperti kata-kata, hanya mempunyai makna sosial dalam konteks. Kita tidak dapat sekadar bertanya apa makna suatu isyarat, karena kita tidak dapat membuat generalisasi mengenai gerakan tubuh dalam semua situasi.[98]

Pada umumnya orang Amerika Utara, Eropa Utara, dan Australia adalah antisentuhan (terhadap sesama jenis), kecuali tentu saja dalam situasi-situasi khusus dan konvensional, misalnya saat berjabatan tangan ketika berkenalan atau saling-rangkul di antara sesama pemain sepakbola setelah mereka membuat *goal* ke gawang lawan. Kalau Anda baik sebagai pria atau wanita ingin *sok* akrab dengan menyentuh sesama jenis yang berbudaya Barat, Anda akan dianggap seorang homoseksual atau lesbian. Begitu juga kalau Anda sebagai pria merangkul bahu teman pria Anda ketika Anda berjalan kaki di New York, London, atau Sydney. Pastilah orang-orang di sekitar Anda atau yang berpapasan dengan Anda akan memandang Anda dengan aneh, tersenyum sinis, atau mengedipkan sebelah mata. Sebaliknya, di Indonesia tidak jarang seorang lelaki merangkul bahu lelaki lainnya, tanpa merasa khawatir dianggap homoseksual, sementara sepasang orang berlainan jenis dianggap kurang sopan bila mereka berangkulan di muka umum. Di banyak negara Timur, orang-orang berlainan jenis umumnya tidak bersentuhan di muka publik. Sentuhan di kepala, khususnya di Cina, Indonesia, dan Thailand, dianggap tindakan yang sangat tidak sopan, sementara hal yang sama tidak dianggap buruk di Barat. Sebaliknya, di Tonga, konon hukuman atas menyentuh kepala ini dapat berupa hukuman mati, karena kepala dianggap sakral sebagai pusat kekuatan spiritual dan intelektual.[99]

Sikap antisentuhan dalam masyarakat Anglo Saxon memang sudah dikondisikan sejak mereka masih bayi. Begitu lahir di klinik dan tiba di rumah, mereka akan ditempatkan dalam ruang terpisah. Kebiasaan ini berbeda dengan kebiasaan masyarakat Timur. Di Indonesia, bayi yang baru lahir biasanya tidur tidak jauh dari ibunya, sering si bayi tidur persis di samping ibunya. Hal itu berlangsung berbulan-bulan, bahkan hingga usia si bayi mencapai dua tahun. Sejak si anak Barat memahami bahasa manusia, ia diajarkan untuk tidak disentuh orang lain, apalagi orang yang tidak dikenal. Seorang ibu Indonesia yang menyentuh, memegang atau mencubit lembut seorang anak Barat —yang dianggapnya lucu— dalam gendongan ibunya atau berada dekat ibunya, kemungkinan besar akan dipelototi atau disemprot ibunya, karena

hal itu dianggap kurang ajar. Ini hanyalah masalah kebiasaan saja. Persepsi bahwa tubuh sendiri adalah hak milik pribadi yang tidak boleh disentuh orang lain, begitu melekat pada benak si anak, sehingga siapa pun yang menyentuhnya akan dianggap sebagai pelanggar hak pribadi. Apalagi bila sentuhan itu menyakitkan seperti pukulan atau tamparan. Di Australia, atas anjuran guru sekolahnya, si anak bahkan dapat melaporkan perlakuan orangtuanya kepada polisi bila orangtua itu menyakiti anaknya secara fisik (*child abuse*).

Kebiasaan kita yang lebih bebas dalam menyentuh, memegang atau bahkan mencubit orang lain untuk meluapkan rasa senang atau gemas itu bisa berisiko bila kita lakukan pada orang Barat, setidaknya bisa menyinggung perasaannya dan ditafsirkan menyakitinya, seperti yang dilukiskan seorang wanita Indonesia yang bersuamikan orang Amerika.

> Waktu saya tinggal serumah dengan teman yang berasal dari California, saya lupa bahwa dia bukan orang Indonesia. Suatu hari kami berjanji nonton film, tapi memutuskan untuk pulang sendiri-sendiri karena masing-masing punya janji setelah nonton film. Betapa kagetnya saya karena di tempat yang sama kami bertemu lagi. Dan sayalah yang melihatnya lebih dulu di tempat itu. Dasar sok akrab, saya pun "memukul" punggungnya dari belakang. Apa yang terjadi? Dia marah berat kepada saya dan menganggap saya menganiaya dia. Ini mengagetkan saya dan membuat saya takut. Saya tak dapat menjelaskan maksud "pukulan" akrab saya itu. Saya hanya bisa minta maaf kepada orang di sekeliling kami, karena teman saya itu kemudian berlalu meninggalkan saya seakan-akan kami tidak saling kenal. Dan belakangan dia menjauhkan diri dari saya.
>
> Kejadian berikutnya pun tidak mengubah kebiasaan sok akrab saya. Ya, rasanya tidak sreg kalau tangan tidak bereaksi. Waktu pertama kali melihat salju turun, saya luar biasa senang dan heran. Sambil berkata, "*Look, Honey, look!*" saya memukul-mukul lengan suami saya yang sedang memegang kemudi. Astaga! Ternyata dia sangat marah, kemudian dia berteriak, "*Don't hit me! You don't have to do that!*"[100]

Bagi orang Arab, menyentuh atau mengusap jenggot orang lain adalah perilaku yang dianggap sopan dan menyenangkan. Di Arab

Saudi seorang pembeli pria biasa menyentuh jenggot penjualnya, seraya berharap agar penjual itu menurunkan harga. Di Madinah —sebelum saya dan keluarga melakukan umrah di Mekkah— seorang penjual kain mengusap jenggot saya dengan harapan saya membeli selusin kerudung dengan harga yang ia tawarkan. Saya pun balas mengusap jenggotnya. Akhirnya ia pun memberikan harga yang saya tawar. Dalam budaya kita, mengusap jenggot orang lain dianggap tidak sopan. Kalau Anda tidak percaya, Anda boleh mendatangi seseorang yang berjenggot, dan cobalah sentuh atau usap jenggotnya. Jangan kaget kalau orang itu kemudian menepis tangan Anda atau bahkan menampar pipi Anda.

Cara orang mengekspresikan rasa senang atau keakraban, dan untuk mengakui kehadiran orang lain, ternyata juga berlainan dari budaya ke budaya, meskipun yang paling lazim mungkin adalah berjabatan tangan. Orang Arab mencium pipi; orang Rusia saling rangkul dan saling peluk; orang Amerika Latin merangkul tubuh

**FIGUR 7.8** Sambutan "Selamat Datang" dari Sir Hugh Kawharu terhadap Presiden Bill Clinton di Auckland, Selandia Baru, September 1999.
SUMBER: *Pikiran Rakyat*, 13 September 1999.

mitranya. Maka ketika pemimpin Rusia Boris Yeltsin bertemu dengan pemimpin Amerika Bill Clinton beberapa waktu lalu, mereka cuma berjabatan tangan, terkesan dingin dan formal. Namun ketika Yeltsin bertemu dengan pemimpin Cina, Li Peng, mereka saling memeluk hangat. Perbedaan perilaku nonverbal Yeltsin dalam dua peristiwa itu sebenarnya bukan semata-mata bersifat politis, namun lebih bersifat budaya.

Sementara itu, orang Jepang membungkukkan badan (*ojigi*) ketika mereka bertemu —yang berstatus lebih rendah lebih dulu membungkuk dan bungkukannya lebih dalam Alih-alih berjabatan tangan, orang-orang dari suku Masaai di Afrika meludah ke tanah ketika mereka bertemu, untuk menyatakan kegembiraan, rasa sayang dan rasa syukur atas kehadiran kawan mereka.[101] Perilaku ini di negara kita dianggap penghinaan. Bagi suku Kubu khususnya, suku terasing di pedalaman Sumatera (Jambi), meludah adalah penghinaan yang sangat berat, yang bisa membuat mereka mengamuk atau mengguna-gunai orang yang meludah tersebut, meskipun tanpa disengaja.

Orang-orang Maori di Selandia Baru melakukan *hongis*, yakni mempertemukan kening dan hidung dengan tamunya ketika mereka bertemu. Itu misalnya dilakukan tetua adat suku Maori, Sir Hugh Kawharu, dalam suatu upacara tradisional (tarian *Powhiri*), sebagai ucapan selamat datang kepada Presiden Bill Clinton pada pertemuan para pemimpin masyarakat ekonomi Asia-Pasifik (APEC) di Auckland, September 1999, seperti yang tampak dalam Figur 7.8.

Jabat tangan di kalangan wanita Jerman ternyata lebih lazim daripada di kalangan wanita Amerika. Alih-alih berjabatan tangan, wanita Muslim yang taat sering berpelukan dan berciuman pipi dengan sesamanya ketika bertemu, dan mereka sering tidak berjabatan tangan dengan pria yang bukan mahramnya. Sebagian orang Islam, karena alasan agama, hanya merapatkan kedua tangan di dada dengan ujung jari-jarinya mengarah ke depan ketika mereka bertemu dengan orang yang berlainan jenis. Ada kalanya timbul salah persepsi. Orang yang menjulurkan tangannya untuk bersalaman namun direspons lawan jenisnya dengan perilaku tersebut boleh jadi bingung dan menganggap pihak kedua angkuh, seperti digambarkan dalam kejadian berikut.

Kejadian ini dialami oleh seorang teman saya, orang Solo. Suatu

# Kata Pengantar

## Edisi Revisi

Usai merampungkan naskah buku ini beberapa tahun silam, saya ragu bagaimana tanggapan pembaca atas buku ini nanti. Terus terang, awalnya buku tersebut saya anggap sebagai eksperimen: akan disukai atau malah dibenci pembaca. Saya sebut eksperimen karena memang cara saya menulis buku teks tersebut tidak lazim: saya menyisipkan banyak pengalaman menarik, pengalaman lucu, anekdot, humor, dan bahkan lelucon di dalamnya.

Oleh karena saya merasa belum puas dengan naskah yang saya buat, saya minta kepada Penerbit ***ROSDA*** yang diwakili Ibu Dra. Rema Karyanti Soenendar saat itu untuk dapat menyempurnakan naskah buku tersebut di Amerika Serikat. Kebetulan, ketika draf buku tersebut selesai, saya mendapatkan beasiswa Fulbright (*Senior Research Program*) selama enam bulan (Juli 2000–Januari 2001) di *Northern Illinois University*, almamater saya di Amerika. Tetapi Ibu Rema meminta agar buku tersebut segera diterbitkan. Apa boleh buat, saya serahkan juga naskah tersebut kepada penerbit.

Di luar dugaan saya, alhamdulillah, sambutan khalayak pembaca ternyata sangat menggembirakan. Boleh dikata mereka, khususnya mahasiswa, menyenangi buku itu selain karena bahasanya yang mengalir, mudah dicerna, juga karena merasa terhibur oleh anekdot, humor, dan lelucon yang keefektifannya semula saya ragukan. Itu saya ketahui antara lain dari komentar beberapa mahasiswa yang mereka sampaikan langsung

*Mengenang*
*Ayah dan Bunda*
*Semoga ada dalam rahmat-Nya*

> hari Mbak E, teman saya itu membawa teman laki-lakinya, Mas A, ke rumah. Maksud Mas A datang ke rumah tidak lain untuk melamar Mbak E. Dalam budaya Solo, laki-laki yang calon mantu seharusnya sungkem kepada calon mertuanya ketika mereka bertemu. Mereka memang belum pernah bertemu. Mas A pun memberanikan diri tanpa terlebih dulu mempelajari adat keluarga Mbak E. Mas A orang Jawa juga, namun punya kebiasaan berbeda dengan Jawa Solo. Apalagi Mas A termasuk orang Islam yang memegang teguh agama dan menerapkannya dalam kehidupan sehari-hari. Menurut pemahamannya, berjabatan tangan dengan orang yang bukan mahram adalah haram (termasuk calon mertua wanita). Maka ketika Mas A datang ke rumah Mbak E dan disambut calon mertua, Mas A menyalami ayah Mbak E. Tetapi ketika ibu Mbak E menyodorkan tangannya, kontan Mas A menolak dan hanya menggerakkan tangannya, seolah-olah seperti salaman dari jarak jauh. Pada awalnya kejadian ini tidak berbuntut kejelekan apa-apa. Tetapi ternyata setelah Mas A pulang, ibu Mbak E menggerutu dan marah pada putrinya itu. Sang ibu menolak lamaran Mas A, karena Mas A dinilainya tidak sopan.[102]

Berbagai budaya mempraktikkan berjabatan tangan (salaman) dengan cara yang berlainan. Di Spanyol orang diharapkan berjabatan tangan dengan lima hingga tujuh goyangan tangan, di Prancis satu kali saja, yang dapat membuat orang Spanyol tersinggung, karena hal itu dianggap penolakan.[103] Dalam budaya Sunda salaman tradisional dilakukan dengan kedua tangan dengan telapak tangan dirapatkan berhadapan; diawali dengan menyentuhkan tangan kita ke tangan orang lain, lalu kita menyentuhkan kedua ibu jari yang dirapatkan ke hidung. Dalam budaya Jawa, salaman tradisionalnya justru dimulai dengan menyentuhkan kedua ibu jari ke hidung, lalu menyentuhkan tangan kita ke tangan orang lain. Bila seorang wanita Sunda bersalaman dengan seorang wanita Jawa dengan cara tradisional dan menggerakkan tangan mereka pada saat yang sama, kemungkinan besar tangan-tangan mereka tidak pernah bertemu karena perbedaan cara bersalaman tersebut. Di lingkungan pesantren, salaman kaum santri boleh jadi sangat khas. Di pesantren tertentu, setelah salaman, para santri mungkin menempelkan tangan kanannya ke dada; ada juga yang menempelkannya ke hidung atau ke dahi.

> Saya pernah mengikuti acara Idul Fitri (halal bihalal) di sebuah pesantren di Cirebon. Ketika tiba giliran saya bersalaman dengan pemilik dan pengurus pesantren, saya merasa heran karena setelah menyalami tangan saya, beliau menempelkan telapak tangannya ke hidung, seperti membaui sesuatu. Lalu saya pikir, apakah tangan saya beraroma sesuatu. Setelah saya periksa, ternyata tidak. Keheranan saya bertambah ketika saya bersalaman dengan pengurus lainnya; semuanya melakukan tindakan yang sama. Rupanya itulah kebiasaan mereka bersalaman.[104]

Pria-pria Eropa Selatan, seperti Portugal, Spanyol, dan Yunani lazim berpelukan —kadang dengan menepuk punggung— ketika mereka bertemu dengan teman akrab, sesudah lama berpisah, sementara kaum wanitanya mencium pipi. Begitu juga di Amerika Latin, seperti Meksiko atau Brasil. Di kedua negara itu, seorang pria lazim mencium tangan seorang wanita yang baru ia kenal lewat orang lain, seperti yang sering kita lihat dalam telenovela di televisi kita yang diimpor dari budaya itu. Hal yang sama juga berlaku di Austria. Wanita Indonesia yang diperkenalkan kepada pria dari salah satu budaya tersebut harus lebih dini mengantisipasi apa yang akan dilakukannya, bila ia tidak ingin menghadapi kebingungan, atau keterkejutan seperti dalam cerita berikut.

> Seorang wanita Indonesia yang baru dua hari tinggal di Rio De Janeiro, Brasil, diundang menghadiri acara makan malam yang diadakan oleh perusahaan yang mengontraknya selama dua tahun untuk bekerja di kota itu. Wanita itu tidak melakukan persiapan khusus karena ia berpikir acara makan malam sudah sering dihadirinya di Indonesia; tentu acara makan malam ini pun tidak akan jauh berbeda; kalaupun berbeda paling hanya soal rasa makanannya. Ia berpikir bahwa apa yang akan dilakukan orang Brasil tidak akan berbeda dengan apa yang dilakukan orang asing yang tinggal di Indonesia dan banyak berhubungan dengannya.
>
> Acara makan malam pun berlangsung lancar. Ketika akan pulang, seorang teman wanita itu, yang juga orang Indonesia, memperkenalkannya kepada seorang pria Rio De Janeiro. Sang pria menarik tangan sang wanita untuk ia cium. Kontan sang wanita menariknya kembali dan langsung pulang tanpa

sepatah kata pun. Sedangkan si pria tak dapat berkata apa-apa karena sangat heran. Ia tidak mengerti mengapa wanita yang baru dikenalnya itu kelihatan begitu sangat marah.[105]

Walhasil, makna sentuhan itu sangat kompleks. Tak salah bila Judee Burgoon menyimpulkan bahwa sentuhan adalah perilaku nonverbal yang paling provokatif, tetapi paling sedikit dipahami.[106]

## PARABAHASA

Parabahasa, atau vokalika (*vocalics*), merujuk pada aspek-aspek suara selain ucapan yang dapat dipahami, misalnya kecepatan berbicara, nada (tinggi atau rendah), intensitas (volume) suara, intonasi, kualitas vokal (kejelasan), warna suara, dialek, suara serak, suara sengau, suara terputus-putus, suara yang gemetar, suitan, siulan, tawa, erangan, tangis, gerutuan, gumaman, desahan, dan sebagainya. Setiap karakteristik suara ini mengkomunikasikan emosi dan pikiran kita. Suara yang terengah-engah menandakan kelemahan, sedangkan ucapan yang terlalu cepat menandakan ketegangan, kemarahan, atau ketakutan. Riset menunjukkan bahwa pendengar mempersepsi kepribadian komunikator lewat suara. Tidak berarti bahwa persepsi mereka akurat; alih-alih mereka memperoleh persepsi tersebut berdasarkan stereotip yang telah mereka kembangkan. Wanita dengan suara basah (misalnya sebagai penyiar radio) dipersepsi lebih feminin dan lebih cantik daripada wanita tanpa suara basah. Sedangkan pria dengan nada suara tinggi atau melengking dianggap kewanita-wanitaan. Padahal boleh jadi wanita bersuara basah kelebihan berat badan dan pria bersuara melengking adalah petinju kelas berat.[107] Salah satu kelebihan lagu-lagu kelompok *Peterpan* yang populer pada dekade pertama abad ke-21 di Indonesia adalah karena suara penyanyinya, Ariel, dianggap seksi, terutama oleh kaum wanita penggemarnya.

Terkadang kita bosan mendengarkan pembicaraan orang, bukan karena isi pembicaraannya, melainkan karena cara menyampaikannya yang lamban dan monoton. Mehrabian dan Ferris menyebutkan bahwa parabahasa adalah terpenting kedua setelah ekspresi wajah dalam menyampaikan perasaan atau emosi. Menurut formula mereka, parabahasa punya andil 38% dari

keseluruhan impak pesan. Oleh karena ekspresi wajah punya andil 55% dari keseluruhan impak pesan, lebih dari 90% isi emosionalnya ditentukan secara nonverbal. Bahkan Mehrabian dan Ferris mengakui bahwa impak kata-kata terucap terhadap komponen emosional pesan hanya sekitar 7%.[108]

Anda ingat, bagaimana sebagian anggota DPR dan MPR yang "terhormat" itu berteriak "Huuu ..." saat Presiden B.J. Habibie datang menghadiri rapat paripurna MPR tahun 1999. Tidak sulit untuk memaknai teriakan "Huuu ..." itu sebagai pelecehan, meskipun orang-orang bersangkutan tidak mengucapkan kata apa pun. Itulah salah satu contoh parabahasa. Meskipun aspek-aspek parabahasa ini berkaitan erat dengan komunikasi verbal, aspek-aspek tersebut harus dianggap bagian dari komunikasi nonverbal, yang menunjukkan kepada kita bagaimana perasaan pembicara mengenai pesannya, apakah ia percaya diri, gugup, atau menunjukkan aspek-aspek emosional lainnya.[109]

Di Amerika pernah diperdengarkan suatu rekaman yang diproduksi oleh Stan Freberg, menyajikan percakapan pendek antara Marsha dan John. Percakapan itu dimulai seperti ini:

"John..."
"Marsha..."
"John..."
"Marsha..."
"John..."
"Marsha..."[110]

Jangan dulu berpikiran kotor. Sebenarnya, bentuk tertulis percakapan ini tidak menunjukkan apa yang dilakukan oleh aktor-aktris rekaman itu. Percakapan itu dapat memberikan makna yang berlainan, bergantung pada bagaimana cara kita mengucapkannya: dengan suara keras, datar, pilu, atau lembut dan berdesah. Jika para pelaku bersuara keras, boleh jadi mereka sedang saling mencari di hutan, karena tersesat, dengan jarak yang memungkinkan mereka masih saling mendengar suara mitranya. Bila suara mereka parau dan pelan, boleh jadi mereka saling memanggil untuk meminta pertolongan, setelah mereka siuman seusai gempa bumi yang meluluhlantakkan rumah atau kantor mereka. Namun aktor-aktris yang suaranya direkam seperti di atas itu memang sedemikian terampil sehingga beberapa stasiun radio melarang

rekaman yang "tidak berbahaya" itu untuk disiarkan, karena rekaman itu dianggap "terlalu sugestif."[111] Contoh sederhana ini hanya untuk menjelaskan bahwa kata-kata sebenarnya dapat bermakna lain bila diucapkan dengan cara berbeda. Variasi suara sebagai aspek parabahasa juga dapat dianggap mengandung maksud atau makna tertentu. Akan tetapi, persoalannya adalah bahwa setiap budaya, suku, subkultur memaknai aspek-aspek parabahasa secara berbeda.

Kita juga harus bisa membedakan suara yang keras sebagai "marah" dengan suara keras sebagai "ciri budaya." Salah satu stereotip terhadap orang Batak adalah bahwa mereka itu "kasar" karena suara mereka yang keras. Kita bisa menyangka ada pertengkaran antara suatu keluarga Batak dengan kerabat mereka yang sedang berkunjung, padahal kedua pihak dalam keadaan senang bukan kepalang. Sebenarnya orang Batak tidak bermaksud kasar. Kekerasan suara mereka lebih tepat dianggap sebagai "warisan budaya" yang mereka peroleh dari nenek moyang mereka. Tepatnya, intensitas suara mereka dianggap dibentuk oleh lingkungan. Konon, dulu orang-orang Batak tinggal di ladang, juga di pegunungan, dalam rumah-rumah yang berjauhan, sehingga mereka harus berteriak kalau berbicara, agar dapat didengar oleh anggota lain keluarga atau tetangga mereka. Hal itu menjadi kebiasaan hingga sekarang. Jadi, ini hanya masalah penafsiran. Kekasaran sebenarnya tidak melekat pada suara yang keras. Pantaslah bila seorang mahasiswa Batak di Bandung mengatakan, "Kebiasaan saya (berbicara keras) tidak bisa saya ubah hingga saat ini. Seandainya kawan-kawan saya di Bandung berlibur di Sumatera mungkin mereka akan ketakutan sampai kebelet, karena di daerah asal saya, Medan, tidak seorang pun yang berbicara dengan nada yang pelan."[112]

Saya menyadari belakangan bahwa suku yang bersuara keras ternyata bukan hanya orang Batak, tetapi juga orang Riau Kepulauan. Seorang teman saya, Abdul Razak, yang bekerja sebagai dosen di Universitas Riau mengakui bahwa suara kerasnya sering mengagetkan orang lain dan memberikan kesan bahwa ia kasar. Menurut kawan saya ini, orang-orang Melayu di kepulauan Riau memang terbiasa bersuara keras karena suara mereka terkondisikan oleh alam: suara mereka harus mengatasi suara angin dan ombak.

Bangsa yang cenderung bersuara keras adalah Arab, terutama ketika mereka berbicara kepada orang yang mereka sukai. Bagi orang Arab, suara keras menandakan kekuatan dan ketulusan,

sementara suara lemah mengisyaratkan kelemahan atau tipu daya.[113] Karena itu, bila kita tidak mengenal sifat kultural ini, boleh jadi kita menganggap suara keras mereka sebagai tanda agresivitas, kekasaran atau kemarahan ketimbang sebagai pencerminan ketulusan atau keramahan mereka. "Nada bicaranya seperti marah," begitu komentar putri saya, Caca, setelah kami ditanyai paspor oleh petugas Arab ketika kami sekeluarga tiba di Madinah saat berumrah beberapa waktu lalu. Aspek parabahasa yang merupakan "warisan budaya" pada bangsa lain boleh jadi bukan volume suara, melainkan mungkin kecepatannya atau "melodi"-nya. Orang Amerika berbicara lebih keras daripada orang Prancis; orang Malaysia berbicara lebih cepat daripada orang Indonesia, sebagaimana orang Arab berbicara lebih cepat daripada orang Inggris; dan orang Thailand serta orang India berbicara lebih bermelodi daripada orang Jepang.

Dengan mempertimbangkan parabahasa, kita harus mengantisipasi bahwa kata yang sama dapat dimaknai secara berbeda bila diucapkan dengan cara yang berbeda. Contoh berikut dapat menjelaskan hal ini.

> Ketika saya dan paman saya yang datang dari Sumedang sedang mencari-cari rumah teman paman di Jakarta, kami bertemu dengan seorang anak yang sedang bermain-main di tepi jalan. Kemudian paman bertanya kepada anak itu.
>
> "Nak, kamu tahu di mana rumah Pak Ahmad?"
>
> "Taauu...," jawab anak itu dengan bunyi *ta* dan *u* yang agak panjang.
>
> "Coba tolong tunjukkan!" pinta paman saya lagi.
>
> Sebenarnya saat itu saya sudah mengetahui bahwa telah terjadi kesalahpahaman. Dalam dialek Betawi, kata tau yang diucapkan dengan suku kata ta dan u yang dipanjangkan berarti "tidak tahu." Tapi saya biarkan saja karena saya ingin tahu kelanjutannya.
>
> "Taaauuu...," jawab anak itu lagi dengan bunyi *ta* dan *u* yang lebih panjang lagi.
>
> "Nah, kalau kamu tahu, yang mana rumahnya?" tanya paman saya, mulai agak kesal.
>
> "Ih, ni orang." Si anak itu juga tampaknya mulai kesal, karena permainannya terganggu. "Orang udeh bilang taauu, kok nggak ngerti-ngerti aja."[114]

Seorang penyiar, dosen, atau pembicara publik harus memperhatikan parabahasa ini, karena parabahasa yang tidak tepat akan menurunkan kredibilitasnya. Seorang penyiar yang baik, dan dipersepsi baik oleh khalayaknya, biasanya berbahasa standar; artinya, tidak mengucapkan dialek-dialek tertentu seperti dialek Jawa, Sunda, Batak, dan sebagainya, ketika ia mengucapkan bahasa Indonesia. Bayangkan, betapa lucunya penyiar televisi atau radio yang membacakan warta berita dengan dialek Batak, Betawi, atau Jawa yang disiarkan ke seluruh wilayah Indonesia, selucu penyiar wanitanya yang membaca berita dengan suara tinggi atau melengking. Penyiar wanita yang bertugas membaca warta berita biasanya memiliki suara bernada rendah, lebih dekat ke nada suara pria. Dosen yang kurang lancar berbicara, misalnya sering mengucapkan, "eee" atau "emhhh," di antara kalimat-kalimat yang diucapkannya, biasanya dianggap kurang kompeten.

Anda sebagai orang yang ingin maju harus memperhatikan parabahasa ini. Anda boleh jadi cerdas, tetapi bila suara Anda terlalu lemah ketika berbicara atau terlalu melengking (apalagi bila Anda seorang pria), Anda perlu konsultasi dengan orang yang ahli dalam bidang *public speaking*. Gangguan vokal ini mencakup suara-suara seperti "emhhh" atau "eee," atau kata-kata kurang bermakna yang terselip dalam ucapan seperti "kayaknya," "sepertinya," "kamu tau ngak," "iya kan?" dan sebagainya. Dalam bahasa Inggris Amerika, gangguan vokal ini adalah kata-kata seperti "*well*," "*like*," dan "*you know*" seperti dalam kalimat: "*He looks like Tom Cruise, like he's really cool, like I can't really explain it, but I'll tell you he's like wow!*" atau "*You know, Maxwell is, you know, a good lecturer.*"[115] Gangguan vokal ini sering disebabkan oleh kekhawatiran akan jeda sesaat (sebagai jeda mati yang memberi kesan bahwa pembicara tak tahu apa yang ia katakan). Dalam percakapan antarpribadi gangguan vokal ini mungkin tidak terlalu buruk. Tetapi kalau ini tampak pada pembicara publik, kredibilitas pembicara bisa menurun di mata khalayak.

## PENAMPILAN FISIK

Perhatian pada penampilan fisik tampaknya universal. Sekitar 40.000 tahun lalu orang-orang purba menggunakan tulang untuk

dijadikan kalung dan hiasan tubuh lainnya. Bukti-bukti arkeologis menunjukkan bahwa sejak saat itu orang-orang sangat peduli dengan tubuh mereka. Mereka mengecatnya, mengikatkan sesuatu padanya, dan merajahnya untuk terlihat cantik.[116]

Mengecat wajah masih lazim di beberapa bagian Afrika, Amerika Selatan, beberapa suku Indian Amerika dan suku Aborigin di Australia. Lipstik yang digunakan kaum wanita sebenarnya mempunyai sejarah yang panjang. Wanita-wanita zaman primitif menghiasi wajah mereka dengan *tattoo* atau coreng-moreng lainnya. Kini wanita modern juga menghiasi wajah mereka, antara lain dengan bedak, *eyeshadow*, dan lipstik. Menurut suatu penelitian perempuan berlipstik dipersepsi sebagai berlebihan, gemar berbicara, dan lebih berminat pada lawan jenisnya.[117] Sebuah radio swasta di Bandung pernah melaporkan suatu penelitian yang menunjukkan bahwa setiap minggunya wanita pemakai lipstik rata-rata mengoleskan lipstiknya 16 kali.[118]

Setiap orang punya persepsi mengenai penampilan fisik seseorang, baik itu busananya (model, kualitas bahan, warna), dan juga ornamen lain yang dipakainya, seperti kaca mata, sepatu, tas, jam tangan, kalung, gelang, cincin, anting-anting, dan sebagainya. Seringkali orang memberi makna tertentu pada karakteristik fisik orang yang bersangkutan, seperti bentuk tubuh, warna kulit, model rambut, dan sebagainya. Di Amerika orang menghargai wanita yang tinggi dan ramping. Di Jepang wanita yang kecil justru paling menarik. Tetapi di Cina secara tradisional kecantikan wanita justru diasosiasikan dengan gaya rambut sederhana (dengan satu atau dua kepang) yang tidak berusaha menarik perhatian dengan selendang berwarna-warni, perhiasan atau *make-up*.[119]

### Busana

Nilai-nilai agama, kebiasaan, tuntutan lingkungan (tertulis atau tidak), nilai kenyamanan, dan tujuan pencitraan, semua itu mempengaruhi cara kita berdandan. Bangsa-bangsa yang mengalami empat musim yang berbeda menandai perubahan musim itu dengan perubahan cara mereka berpakaian. Pada musim dingin dengan udara di bawah 0 derajat Celcius misalnya, tidak ada orang yang hanya mengenakan *T. shirt* dan celana pendek di luar rumah.

Di Amerika, busana berwarna teduh dikenakan untuk kegiatan bisnis dan sosial. Di India dan Myanmar, busana bisnis lebih kasual daripada di Eropa. Seringkali mereka mengenakan busana tradisional, seperti yang juga dilakukan orang Arab ketika mereka berbisnis dengan orang luar. Setiap fase penting dalam kehidupan sering ditandai dengan pemakaian busana tertentu, seperti pakaian tradisional ketika anak lelaki disunat, toga ketika kita diwisuda, pakaian pengantin ketika kita menikah, dan kain kafan ketika kita meninggal. Ketika saya mengunjungi Istana Kensington (yang sekaligus juga sebagai museum) di London pada suatu musim gugur, saya mendapatkan informasi bahwa model pakaian Ratu Elizabeth II berwarna terang, berenda-renda, bermanik-manik, supaya menonjol ketika berada di publik. Di Ruang 107 yang menyimpan pakaian putra-putri kerajaan (1810-1953), termasuk Pangeran Charles dan Putri Anne, terdapat penjelasan: "Berabad-abad para orangtua telah menunjukkan

**FIGUR 7.9** Dua gadis cilik Indonesia dalam busana yang mengisyaratkan keyakinan agama mereka
SUMBER: Dok. Pribadi

status mereka melalui pakaian anak-anak mereka. Bagi para anggota kerajaan hal ini sangat penting."

Banyak subkultur atau komunitas mengenakan busana yang khas sebagai simbol keanggotaan mereka dalam kelompok tersebut. Orang mengenakan jubah atau jilbab sebagai tanda keagamaan dan keyakinan mereka. Di Indonesia dokter berjas putih, bidan berseragam putih, tentara berseragam hijau, dan murid SD berseragam putih-merah. Di banyak negara lain seperti Jepang dan Meksiko, seperti juga di Indonesia, pakaian seragam amat populer. Polisi, tentara, dan anak sekolah senang berpakaian seragam untuk menunjukkan afiliasi kelompok. Seragam polisi merupakan pesan, setidaknya tentang peran yang kita harapkan mereka mainkan. Akan tetapi, beberapa budaya lain tidak menekankan pakaian seragam. Di Israel, sebagai reaksi terhadap Nazisme, pakaian seragam tidak populer. Tentara Israel mengenakan apa saja, dari celana pendek hingga *T. shirt* berlogo Batman.[120]

Sebagian orang berpandangan bahwa pilihan seseorang atas pakaian mencerminkan kepribadiannya, apakah ia orang yang konservatif, religius, modern, atau berjiwa muda. Tidak dapat pula dibantah bahwa pakaian, seperti juga rumah, kendaraan, dan perhiasan, digunakan untuk memproyeksikan citra tertentu yang diinginkan pemakainya. Pemakai busana itu mengharapkan bahwa kita mempunyai citra terhadapnya sebagaimana yang diinginkannya. Mungkin ada juga kebenaran dalam pribahasa Latin *uestis uirum reddit* yang berarti "pakaian menjadikan orang."[121] Atau malah lebih benar lagi ungkapan "pakaian adalah orang," sebagaimana disarankan William Thourlby yang dalam bukunya *You Are What You Wear: The Key to Business Success* menekankan pentingnya pakaian demi keberhasilan bisnis.[122] Orang-orang dalam jabatan eksekutif khususnya sangat memperhatikan penampilan. Mereka berpakaian bukan sekadar untuk menutupi tubuh atau asal pantas, namun juga berusaha menciptakan kesan yang positif pada orang lain. Pria eksekutif bahkan sangat teliti dalam memilih dasi, saputangan, tas, sepatu, dompet, dan buku agenda (*diary*) yang mereka gunakan.

Kita cenderung mempersepsi dan memperlakukan orang yang sama dengan cara berbeda bila ia mengenakan pakaian berbeda. Misalnya, kita akan merasa cukup nyaman bebicara dengan orang yang berkemeja polos biasa. Namun saat lain kita akan merasa agak canggung ketika berbicara dengan orang yang sama namun

berpakaian lengkap (jas dan dasi) atau berpakaian militer lengkap dengan tanda pangkatnya. Penjualan di beberapa *department store* meningkat bila pelayan tokonya mengenakan kemeja dan dasi ketimbang pakaian kasual. Dalam suatu studi, pelanggan di suatu *department store* gagal memperhatikan pengutilan barang ketika hal itu dilakukan orang berjas dan berdasi, namun dapat melaporkannya bila pencurinya ber-*jeans*, sandal, dan *T. Shirt*.[123] Studi lain menunjukkan bahwa pejalan kaki meniru orang lain yang mengabaikan tanda lalu lintas, terutama bila pakaian orang lain tersebut melambangkan statusnya yang tinggi.[124]

Untuk menjadi komunikator yang baik, Anda sebaiknya memperhatikan aspek busana ini. Saya tidak bermaksud mengatakan bahwa Anda harus mengenakan pakaian yang sesuai dengan cara berpakaian komunitas budaya atau kelompok orang yang Anda masuki, meskipun penampilan Anda itu bertentangan dengan hati nurani atau kepercayaan agama Anda. Anda justru harus mempertahankan cara berbusana seperti itu —misalnya berjilbab— bila itu merupakan kewajiban beragama. Akan tetapi, perubahan cara berpakaian alakadarnya tetap dianjurkan bila itu tidak bertentangan dengan prinsip-prinsip dasar agama yang Anda anut, ketika Anda berhadapan dengan komunitas atau khalayak yang mungkin memandang Anda sebagai tidak beradab bila Anda berkeras dan kaku dalam berpakaian.

Banyak orang tampil dan berbusana karena kebiasaan saja, karena itulah cara orangtua mereka berpakaian. Mereka sering kritis terhadap cara berpakaian orang lain yang berbeda dengan cara mereka, namun mereka tidak pernah bertanya mengapa mereka sendiri berpakaian seperti yang mereka lakukan. Model busana manusia dan cara mengenakannya bergantung pada budaya masing-masing pemakainya. Kemeja dan celana yang sering kita kenakan sebenarnya adalah budaya tradisional suku nomadis penunggang kuda di stepa Asia.[125]

Ada contoh menarik mengenai bagaimana seorang komunikator tidak peka terhadap nilai-nilai yang dianut khalayak mengenai pakaian. Tahun 1980-an penyanyi Freddie Mercury (vokalis kelompok musik *Queen*) pernah mengadakan pertunjukan musik di Brasil. Ia tampil urakan dengan mengenakan perlengkapan berupa pakaian dalam wanita. Tidak lama kemudian terjadi keributan. Sebagian penonton wanita merasa tersinggung atas penampilan penyanyi itu. Mereka merasa dilecehkan, karena kaum wanita di

sana masih "diagungkan." Untunglah keributan itu tidak sampai menimbulkan kerusuhan. Pihak keamanan ikut mendamaikan mereka. Namun pertunjukan musik menjadi tidak karuan.

Suatu kasus lain menarik disimak. Diberitakan, Ketua Komisi A DPRD Sukabumi, Santoso, merasa tersinggung atas sikap seorang pejabat Perum Perhutani yang menyambutnya di suatu penginapan pada suatu malam dengan memakai celana pendek dan baju tidur ketika ia melakukan kunjungan kerja ke kawasan lindung Cikepuh di Kecamatan Ciemas dan Kecamatan Ciracap. "Waktu itu, kami benar-benar sangat tersinggung. Apa susahnya sebelum menemui kami, dia memakai pakaian yang pantas dulu," kata Gaos Wachyudin, anggota komisi A lainnya yang mendampingi Santoso.[126]

Pakaian, khususnya modelnya, jelas mengkomunikasikan sesuatu. Apakah modelnya mutakhir, rapi atau kusut, longgar atau ketat, apakah kancing-kancing bagian atasnya terbuka di luar kebiasaan, apakah pada busananya menempel merk atau logo tertentu.[127] Dalam acara "Menuju Indonesia Baru" sebuah televisi swasta edisi 14 Desember 1999 yang dipandu Eep Saefulloh Fatah, Hermawan Sulistyo (Mas Kiki) seorang pengamat politik yang menjadi nara sumber mengenakan *T. Shirt* berlambang "*Stars and Strips*" khas (bendera) Amerika Serikat, sehingga memancing keberatan seorang pemirsa yang kemudian menulis dalam rubrik surat pembaca, yang antara lain berbunyi:

> Mas Kiki sebagai pengamat politik saat itu sedang dipolitisir dengan murah ... oleh lambang Amerika Serikat (AS) tersebut atau Mas Kiki secara sadar sedang mempromosikan diri untuk terpilih sebagai figur yang dapat dibeli AS ... seorang pengamat yang bertatakrama bagi bangsanya sendiri, tidak etis untuk tampil seperti Mas Kiki.[128]

Model busana yang memancing protes lebih gencar adalah yang dikenakan para jemaat Nasrani yang menggunakan atribut-atribut Islam berupa baju koko dan peci bagi pria, kebaya dan kerudung bagi wanita. Misa Natal tahun 1999 yang diadakan di Gereja Betawi di Kampung Sawah, Pondok Gede, Jakarta Timur yang disiarkan langsung oleh SCTV itu mendapat protes keras dari Badan Musyawarah Organisasi Masyarakat (Bamus) Betawi beserta 25 ormas pendukungnya. Mereka menuntut agar televisi swasta ini meminta maaf dan menjelaskan masalahnya. "Padahal, busana ini

telah menjadi pakaian nasional kaum Muslimin, yang tidak layak dipakai untuk kegiatan misa di gereja," tutur Dr. Abdul Syukur, Skm, ketua umum Bamus Betawi. Siaran itu, menurut Karni Ilyas, Direktur Pemberitaan SCTV yang mantan Pemimpin Redaksi Majalah *Forum Keadilan*, mendapat protes keras bukan hanya dari warga Betawi dan umat Islam umumnya, tapi juga dari warga SCTV sendiri. "Kami di SCTV sendiri menyesalkan dan memprotesnya," ujar Karni yang datang bersama sejumlah staf SCTV dalam pertemuan dengan Bamus Betawi dan ormas-ormas pendukungnya di Lembaga kebudayaan Betawi (LKB), Kuningan, Jakarta.[129]

**Karakteristik Fisik**

Seorang pria berwajah klimis boleh jadi bertanya kepada pria lain yang berjenggot, "Mengapa Anda berjenggot?" padahal pertanyaan "Mengapa Anda berwajah klimis?" sama sahnya untuk diajukan kepadanya. Pria Muslim berjenggot sering dipersepsi sebagai fanatik dan fundamentalis, tetapi tahukah Anda bahwa wajah klimis konon melambangkan wajah-wajah para atlet Yunani.[130] Karakteristik fisik seperti daya tarik, warna kulit, rambut, kumis, jenggot, dan lipstik, jelas dapat mengkomunikasikan sesuatu. Suatu studi menunjukkan bahwa daya tarik fisik merupakan ciri penting dalam banyak teori kerpibadian, meskipun bersifat implisit. Orang yang menarik secara fisik secara ajeg dinilai lebih pandai bergaul, luwes, tenang, menarik, hangat secara seksual, responsif, persuasif, dan berhasil dalam karier daripada orang yang tidak menarik.[131]

Di beberapa daerah di Indonesia Timur, kumis dapat dianggap ciri kedewasaan. Pengusaha bioskop yang memutar film 17 tahun ke atas dapat mengetahui dewasa tidaknya seseorang dengan melihat ada tidaknya kumis di atas bibir seorang lelaki. Mereka yang tidak berkumis, meskipun sudah dewasa, tetap saja dianggap anak-anak. Seorang pria tidak berkumis yang sedang berlibur di kampung halaman orangtuanya di Kefa, Timor, diantarkan oleh petugas untuk bergabung dengan anak-anak SD ketika ia menghadiri suatu misa hari Minggu, padahal ia sudah dewasa.[132] Di Kabupaten Manggarai, Flores, rambut lurus—disebut "rambut air" di daerah itu—dianggap istimewa, khususnya oleh kalangan

wanita, karena jarang. Oleh karena umumnya warga daerah itu berambut kriting, orang berambut lurus diasosiasikan dengan pendatang.[133]

Banyak orang, khususnya kaum wanita, mendambakan rambut lurus. Ini tampaknya merupakan implikasi dari iklan-iklan produk kecantikan yang menayangkan bintang-bintang iklan berambut lurus. Sejak puluhan tahun lalu, sebagian dari kaum pria Afro-Amerika yang umumnya berambut kriting dan "rendah-diri" di hadapan orang kulit putih, berusaha meluruskan rambut mereka dengan menggunakan bahan kimia, sementara sebagian kaum wanitanya menggunakan wig berwarna hijau, merah muda, ungu, merah, dan pirang. Malcolm X, pejuang hak asasi kulit hitam di Amerika, lewat otobiografinya, menyindir orang seperti itu sebagai orang yang lebih menggelikan daripada badut dan mungkin telah kehilangan jati-dirinya.[134] Rambut merah atau pirang yang merupakan standar wanita Barat itu kini telah ditiru banyak wanita di seluruh dunia, termasuk sebagian wanita di Indonesia. Di kalangan wanita selebritis, fenomena ini lebih menonjol lagi.

Wajah wanita kebarat-baratan dengan hidung mancung, dagu lancip, dan kulit putih, kini menjadi dambaan banyak wanita Indonesia. Wajah Indo yang sering muncul dalam film layar lebar dan sinetron kita dalam tiga dekade terakhir ini, seperti Meriam Bellina, Sophia Latjuba, Wulan Guritno, dan Tamara Bleszynski, adalah idola penonton wanita kita. Dengan menampilkan wajah Eurasia itu, wanita kita dapat mengidentifikasikan diri dengan si tokoh dan hal ini diasumsikan dapat menjadi pemicu yang membuat film atau sinetron itu laku di pasaran. Ironisnya, bahkan film *Roro Mendut* garapan Ami Proyono tahun 1983 yang didasarkan novel Y.B. Mangunwijaya, juga diperankan oleh Meriam Bellina. Padahal, Roro Mendut dilukiskan sebagai wanita Jawa asal pesisir yang "berkulit seperti kayu jati muda atau hitam manis."[135]

Tidak sedikit wanita kita yang menjalani operasi plastik, atau disuntik dengan cairan kimia, untuk mengubah wajah mereka, agar terlihat lebih menarik. Sebagian di antara mereka mengalami efek sampingan yang justru membuat wajah mereka rusak atau penyakitan. Berbagai krim kulit pun digunakan untuk menjadikan kulit lebih putih. Upaya semacam ini sebenarnya juga sudah lama dilakukan sebagian orang berkulit hitam di Amerika Serikat. Mereka menggunakan semacam krim untuk membuat kulit hitam

mereka menjadi lebih terang. Kulit hitam yang lebih terang dicitrakan lebih istimewa daripada kulit yang hitam legam, suatu sindrom rendah-diri yang memang telah dicekokkan kepada mereka oleh masyarakat kulit putih yang dominan dan media massa, dari dekade ke dekade. Ironisnya, orang kulit putih sendiri menganggap bahwa kulit putih yang kecoklatan justru lebih menarik, sementara kulit putih yang pucat mengisyaratkan kelemahan dan anemia. Orang yang warna kulitnya putih kecoklatan sering dianggap orang kaya yang karena punya banyak uang, sering melancong ke negara-negara tropis, berjemur di panas matahari, sehingga kulit mereka kecoklatan. Hingga sekarang, konon ada saja orang kulit putih di Amerika yang "menyemir" kulit mereka dengan krim tertentu yang membuat kulit mereka kecoklatan, untuk mendongkrak citra-diri mereka.

Warna kulit sangat sensitif. Sebagian orang merasa paling mulia di muka bumi karena memiliki kulit putih. Sebaliknya, sebagian lainnya merasa paling hina di dunia karena mereka memiliki kulit hitam. Tidak sedikit orang yang tidak mau bergaul dengan orang lain, dan bahkan mendiskriminasi mereka karena perbedaan warna kulit. Pendek kata, warna kulit Anda dapat menjadi pemicu apakah seseorang bersedia berhubungan dengan Anda atau tidak. Seorang Afrika Timur yang bekerja di kedutaannya pernah melukiskan bagaimana ia diperlakukan di dua negara berbeda.

> Di sebuah pub di London, orang-orang mendatangi saya dan meraba kulit saya untuk mengetahui apakah warna hitam saya luntur! Mereka sangat lugas mengenai hal itu dan kami bergurau dan saya membelikan mereka minuman. Di Jepang tidak seorang pun berbuat hal itu, namun mereka menatap dan itu lebih buruk lagi; saya hanya dapat menerka apa yang mereka pikirkan.[136]

## BAU-BAUAN

Seorang polisi anggota Kepolisian Sektor Kota (Polsekta) Bogor Utara, rubuh ditembak istrinya yang menggunakan pistol dinas polisi tersebut di Tubun Kedunghalang, Bogor, yang menyebabkannya luka parah. Kasus tersebut diduga merupakan puncak kekesalan Ny. S terhadap suaminya yang sering pulang malam, meski tak berkaitan dengan tugasnya sehari-hari. Ny. S malam

itu mencurigai aroma minyak wangi "lain" yang melekat pada baju suaminya. Sebagai seorang istri, Ny. S kenal betul bahwa itu bukan minyak wangi yang biasa dipakai sehari-hari olehnya maupun suaminya.[137]

Bau-bauan, terutama yang menyenangkan (wewangian, seperti deodoran, *eau de toilette*, *eau de cologne*, dan parfum) telah berabad-abad digunakan orang, juga untuk menyampaikan pesan, mirip dengan cara yang juga dilakukan hewan. Kebanyakan hewan menggunakan bau-bauan untuk memastikan kehadiran musuh, menandai wilayah mereka, mengidentifikasi keadaan emosional, dan menarik lawan jenis. Suku-suku primitif di pedalaman telah lama menggunakan tumbuh-tumbuhan sebagai bahan wewangian. Pada zaman Nabi Muhammad, wanita yang ayahnya meninggal dunia, dianjurkan untuk berkabung selama tiga hari. Sebagai tanda berkabung itu, mereka tidak menggunakan wewangian selama masa itu. Namun kaum pria dianjurkan untuk menggunakan wewangian pada saat mereka melaksanakan salat Jum'at. Orang-orang saling mengoleskan parfum yang tidak beralkohol itu kepada sesamanya, sebagai tanda persaudaraan. Hal ini masih dilakukan sebagian Muslim, khususnya oleh sebagian jamaah Muslim di masjid Nabawi di Madinah dan oleh kelompok Muslim yang aktif berdakwah dari daerah ke daerah, kota ke kota, dan dari negara ke negara, yang dikenal dengan sebutan *Jamaah Tabligh.*

Qur'an (Surat Yusuf 93–94) menceritakan: Nabi Yaqub mencium bau anaknya Yusuf melalui baju Yusuf. Yusuf yang menjadi bendahara negara di Mesir menitipkan bajunya tersebut lewat anak Yaqub yang lain yang datang ke Mesir untuk berjual-beli. "(Yusuf berkata) *Pergilah kamu dengan membawa baju gamisku ini, lalu letakkanlah ke wajah ayahku ...Tatkala kafilah itu telah keluar (dari negeri Mesir) berkata ayah mereka: 'Sesungguhnya aku mencium bau Yusuf, sekiranya kamu tidak menuduhku lemah akal'.*"

Konon menurut para ahli, setiap orang memiliki bau tubuh yang khas, berkat zat khas yang keluar dari tubuhnya, meskipun ia tidak memakai minyak wangi apa pun. Hanya saja diperlukan kepekaan untuk mengetahui bau khas seseorang. Sebagian suami istri boleh jadi mengenal bau tubuh pasangannya masing-masing, karena begitu sudah lamanya mereka saling berdekatan. Tetapi ini bukan bau badan karena keringat atau belum mandi, melainkan bau badan yang benar-benar alami, yang ditebarkan senyawa

kimia (disebut *feromon*) yang dihasilkan kelenjar tertentu dalam tubuh. Para ahli menganalogikan bau badan setiap orang ini dengan sidik jari, karena merupakan ciri khas setiap orang yang tidak sama dengan bau badan setiap orang lainnya. Konon bau badan unik setiap orang ini juga berfungsi sebagai daya tarik seksual.

Hewan di luar manusia juga sering menggunakan bau-bauan dalam komunikasi mereka dengan sesamanya. Ketika semut-semut bertemu dan saling berciuman, mereka juga mengeluarkan feromon untuk menyampaikan pesan tentang lokasi makanan, adanya bahaya, dan mendeteksi keberadaan anggota lainnya. Anjing menandai wilayah kekuasaannya dengan mengeluarkan air seni yang juga mengandung feromon. Pesannya jelas, "Saya di sini lho!" sehingga anjing-anjing lain enggan memasuki daerah kekuasaannya.[138]

Mereka yang ahli dalam wewangian dapat membedakan bau parfum lelaki dengan bau parfum perempuan, bau parfum yang mahal dengan bau parfum yang murah. Bau parfum yang digunakan seseorang dapat menyampaikan pesan bahwa ia berasal dari kelas tertentu: kaum eksekutif, selebritis atau wanita tunasusila; kelas atas atau kelas bawah. Wewangian dapat mengirim pesan sebagai godaan, rayuan, ekspresi femininitas atau maskulinitas. Dalam bisnis, wewangian melambangkan kesan, citra, status, dan bonafiditas.[139]

Kita dapat menduga bagaimana sifat seseorang dan selera makannya atau kepercayaannya berdasarkan bau yang berasal dari tubuhnya dan dari rumahnya. Bau kemenyan yang berasal dari rumah tetangga kita setiap malam Jum'at mengkomunikasikan kepercayaan penghuni rumah itu, sebagaimana bau goreng jengkol dari rumah yang sama dapat menyampaikan pesan mengenai selera makan pemilik rumah. Manusia modern, khususnya wanita, kini menggunakan wewangian, terutama parfum, untuk mewangikan tubuh mereka, memperoleh citra-diri yang positif, dan menarik lawan jenisnya. Maka berbagai produk pewangi tubuh ini pun diiklankan besar-besaran, dan mudah dibeli di pasaran. Berbagai macam permen pewangi mulut juga diiklankan dan dijual di pasaran. Mereka yang mengkonsumsinya dikesankan akan memperoleh kesan positif dari lawan bicara, khususnya yang berlainan jenis.

Bau tubuh memang amat sensitif. Kita enggan berdekatan dengan orang yang bau-badan, bau-ketiak, apalagi bau-mulut. Berapa sering Anda melakukan hal-hal berikut sebelum Anda pergi

ke suatu acara istimewa dan bertemu dengan orang-orang istimewa pula: menggosok badan dengan sabun mandi, menyikat gigi, berkumur-kumur dengan cairan pembersih mulut dan pembunuh kuman, lalu mengenakan pakaian segar, sepatu yang bebas-bau, menggunakan deodoran, mengoleskan parfum, dan akhirnya mengunyah permen penyegar mulut.

Orang kulit putih sering menganggap bahwa orang yang kulitnya berwarna, terutama orang kulit hitam, itu berbau, sebagaimana orang Indonesia dan orang Cina pun sering menganggap bahwa orang kulit putih juga berbau. Bau orang kulit putih tersebut konon disebabkan konsumsi daging yang banyak. Di kalangan orang Indonesia ada stereotip bahwa orang bule itu jarang mandi, setidaknya tidak sesering orang Indonesia, dan itu mungkin salah satu faktor yang menyebabkan badan mereka "berbau." Penelitian lebih jauh, yang tampaknya sulit dilakukan, akan mengungkapkan apakah stereotip itu didukung dengan data.

Orang-orang Birma (Myanmar), Samoa, Mongol, Lapp dan sebagian penduduk kepulauan Filipina saling membaui pipi sebagai sapaan.[140] Salah satu bangsa yang berkomunikasi seraya melakukan "pembauan" adalah bangsa Arab. Almaney dan Alwan membandingkan cara beberapa bangsa menggunakan penciuman mereka dalam berinteraksi.

> Bagi orang Arab, mampu membaui seorang teman adalah menyenangkan. Membaui adalah suatu cara terlibat dengan orang lain, dan menolak napas seorang kawan adalah memalukan. Di beberapa daerah pedesaan di Timur Tengah, ketika penghubung meneliti calon istri untuk kerabatnya, mereka terkadang memohon untuk membauinya. Tujuan mereka adalah untuk meyakinkan bahwa ia berbadan segar; tampaknya apa yang mereka cari adalah bau kemarahan atau kekecewaan yang melekat. Orang Birma menunjukkan afeksi mereka ketika bertemu dengan menekankan mulut dan hidung mereka pada pipi dan menarik napas kuat-kuat. Orang Samoa menunjukkan afeksi dengan saling mendekatkan hidung dan membaui dengan sepenuh hati.[141]

Perbedaan persepsi atas bau-bauan dapat menimbulkan kesalahpahaman ketika orang-orang berbeda budaya berkomunikasi. Apa yang akan terjadi ketika orang Arab yang terbiasa membaui tubuh

orang lain berinteraksi dengan orang Amerika Utara, yang justru bersikap sebaliknya? Bila hal itu terjadi, orang Arab sering merasa terlantar dan terasing karena kurangnya kontak sosial yang dekat. Sebaliknya, orang Amerika Utara merasa cemas karena kontak sosial yang terlalu dekat.[142] Maka tidak pula mengherankan bahwa buah durian yang baunya enak—apalagi rasanya—sering tidak diperkenankan dibawa dalam penerbangan antarnegara, karena bau durian dianggap akan mengganggu penumpang lain yang mungkin tidak menyukai bau buah tersebut. Contoh lain:

> Pada suatu hari seorang ibu yang tinggal di sebuah apartemen di Amerika Serikat mendapat kiriman terasi dari temannya, karena sudah lama tidak mencicipi masakan khas Indonesia. Si ibu berencana membuat sambal terasi. Ketika dia sedang menggoreng di dapur, tiba-tiba pintu rumahnya digedor-gedor dengan kerasnya. Si ibu kaget karena yang datang adalah petugas berseragam, dan kemudian si petugas menginterogasinya macam-macam. Setelah diterangkan bahwa bau menyengat itu berasal dari dapurnya, si petugas baru mengerti, sebab si petugas mendapat laporan dari tetangganya bahwa bau mayat yang sangat menyengat berasal dari kamar sebelahnya. Setelah kejadian tersebut si ibu tidak berani memasak sambal terasi lagi, takut disangka menggoreng "mayat."[143]

"Wewangian mengirim kesan lebih mendalam ke otak," kata Harry Darsono, perancang model terkenal,[144] sementara Victor Hugo mengatakan, "Tidak sesuatu pun membangkitkan kenangan seperti suatu bau."[145] Bau bunga melati mungkin akan mengingatkan kita pada kematian seseorang yang kita kasihi belasan tahun lalu, atau pada perkawinan kita puluhan tahun lalu. Bau parfum tertentu pun boleh jadi mengingatkan kita pada seseorang yang khusus: ibunda, istri, mantan pacar, sahabat yang mungkin telah tiada, seperti dilukiskan contoh berikut.

> Saya pernah punya seorang teman wanita bernama Agung Rai. Ia kos di samping rumah kos saya. Pada suatu hari, ia bermain ke tempat kos saya. Kebetulan pada saat itu saya baru mandi dan menyemprotkan sedikit parfum merek *Bogarth*. Saya kaget melihat dia duduk termenung dan mengucurkan air mata. Dalam hati saya bertanya apa yang sedang terjadi pada dirinya. Seraya menenangkan perasaan saya bertanya pelan-

> pelan, "Agung, apa yang sedang terjadi?" Saat itu ia belum bisa menjawab. Baru kira-kira 10 menit kemudian, sambil mengusap air matanya, ia menjawab bahwa ia teringat pada ibunya yang baru satu bulan lalu meninggal mendadak karena serangan jantung. Seusai mayat ibunya dimandikan, disemprotkan parfum yang sama dengan yang saya pakai.[146]

Bau minyak wangi tertentu juga dapat dikaitkan dengan situasi tertentu. Pemakaian minyak wangi tersebut dalam situasi berbeda dapat menimbulkan reaksi yang mungkin tidak menyenangkan, seperti ilustrasi berikut:

> Seorang istri lapor kepada saya. Suaminya marah-marah setelah ia menggunakan minyak wangi sebelum tidur. Setelah saya periksa minyak wanginya cap *Putri Duyung*, yang biasa digunakan untuk mayat. Jadi suaminya marah-marah karena ia merasa kamarnya berbau orang yang telah menjadi mayat.[147]

## ORIENTASI RUANG DAN JARAK PRIBADI

Bagaimanakah hewan mempertahankan wilayah mereka? Sebagian burung bernyanyi selama masa perjodohan untuk memberitahu burung lain agar menjauh, seekor beruang akan mencakar kulit kayu batang pohon, seekor srigala akan kencing di pinggir wilayahnya, dan seekor rusa akan mengeluarkan zat berbau dari kelenjar di dekat lubang hidungnya.[148] Banyak hewan jantan menguasai wilayah tertentu dan menunjukkan kepemilikan mereka pada semua hewan lainnya. Mereka membolehkan calon pasangan memasuki wilayah mereka namun menghalau hewan jantan sejenis. Di kalangan rusa, misalnya, ukuran wilayah menandakan kekuasaan rusa jantan, yang pada gilirannya menentukan seberapa banyak rusa betina yang akan dijadikan jodohnya. Rusa jantan yang kurang berkuasa hanya menguasai wilayah lebih kecil dan konsekuensinya hanya berkawan dengan satu atau dua rusa betina. Pola umum hewan ini juga ternyata merupakan bagian integral dari perilaku manusia.[149]

Setiap budaya punya cara khas dalam mengkonseptualisasikan ruang, baik di dalam rumah, di luar rumah ataupun dalam berhubungan dengan orang lain. Edward T. Hall adalah antropolog yang menciptakan istilah *proxemics* (proksemika) sebagai bidang

studi yang menelaah persepsi manusia atas ruang (pribadi dan sosial), cara manusia menggunakan ruang dan pengaruh ruang terhadap komunikasi. Beberapa pakar lainnya memperluas konsep proksemika ini dengan memperhitungkan seluruh lingkungan fisik yang mungkin berpengaruh terhadap proses komunikasi, termasuk iklim (temperatur), pencahayaan, dan kepadatan penduduk.

William Griffith dan Russell Veitch[150] mengemukakan bahwa ketertarikan kita pada seseorang juga dipengaruhi oleh temperatur dan kepadatan penduduk. Seorang wanita akan tampak "lebih cantik" atau "lebih menarik" di tempat yang bersuhu normal ketimbang di tempat yang bersuhu lebih tinggi, dan di tempat yang kepadatan penduduknya rendah ketimbang di tempat yang kepadatan penduduknya tinggi. Ini mengisyaratkan bahwa seorang wanita yang tidak menarik pun akan terlihat "cukup menarik" bila ia satu-satunya wanita di suatu pulau, sementara penduduk lain pulau itu adalah lelaki, sehingga boleh jadi wanita tersebut akan diperebutkan. Studi Griffith dan Veitch ini juga membantu menjelaskan mengapa daerah-daerah kumuh di perkotaan rentan terhadap berbagai kerusuhan atau tawuran antarwarga, seperti yang sering terjadi di Jakarta. Masuk akal pula bahwa tingkat pembunuhan di Amerika Serikat selalu meningkat pada musim panas dibandingkan dengan ketiga musim lainnya.[151] Sebabnya, pada musim panas siang hari di negeri itu lebih panjang daripada musim lainnya. Itu berarti lebih banyak orang keluar pada musim itu, apalagi musim liburan panjang pun jatuh pada musim panas. Intensitas interaksi antarmanusia yang tinggi pada gilirannya juga menimbulkan frekuensi keributan yang tinggi pula. Tidak jarang keributan itu diselesaikan dengan penganiayaan atau bahkan pembunuhan. Kebutuhan untuk bersenang-senang juga mendorong orang untuk berbuat apa saja untuk mendapatkan uang, dengan memeras, merampok, atau membunuh sekalipun. Minuman beralkohol yang mereka konsumsi di bar atau tempat hiburan lainnya mendorong orang lebih berani melakukan tindakan pembunuhan.

Pencahayaan dapat juga mendorong atau menyurutkan seseorang untuk berkomunikasi. Dalam ruang kuliah dan ruang baca, cahaya terang diharapkan karena hal itu diperlukan oleh mahasiswa untuk menulis atau membaca. Di sebuah kafe tempat kencan, ruang musik, atau ruang televisi, kita mengharapkan cahaya yang lebih lunak. Suasana seperti itu sesuai untuk percakapan yang intim.[152] Itu sebabnya sepasang pria-wanita yang

sedang berkencan menggunakan lilin, bukan petromaks. Rasanya tidaklah kondusif untuk melakukan percakapan pribadi di ruang terbuka yang gaduh atau di ruang tertutup yang sesak dan terang benderang.

Berbagai eksperimen memang menunjukkan bahwa lingkungan yang estetis mempengaruhi pikiran dan kenyamanan manusia, dan karenanya juga mempengaruhi interaksinya dengan orang lain. Misalnya, Maslow dan Mintz menempatkan sekelompok orang dalam ruangan indah, ruangan rata-rata, dan ruangan jelek dan meminta mereka untuk menilai foto-foto wajah manusia. Kelompok orang dalam ruangan yang indah secara signifikan memberi skor lebih tinggi; mereka mempersepsi gambar-gambar itu sebagai lebih berenergi dan sejahtera. Kelompok orang dalam ruangan rata-rata memperoleh skor berikutnya yang lebih rendah, sedangkan kelompok orang dalam ruangan yang jelek mempersepsi kelelahan dan ketidakbahagiaan pada gambar-gambar yang sama.[153] Maka, kuliah yang diadakan di ruangan baru, berkarpet, ber-AC, dengan warna dinding yang cerah dengan kursi yang empuk akan berbeda dengan kuliah di ruangan tua yang suram dengan kursi dan meja kayu yang usang. Dalam ruangan pertama mahasiswa akan lebih betah mengikuti kuliah dan memperoleh lebih banyak pengetahuan daripada dalam ruangan yang kedua.

## Ruang Pribadi vs Ruang Publik

Setiap orang, baik ia sadar atau tidak, memiliki ruang pribadi (*personal space*) imajiner yang bila dilanggar, akan membuatnya tidak nyaman. Kita selalu membawa ruang pribadi ini ke mana pun kita pergi, juga ketika kita naik *lift* atau naik bus kota yang penuh sesak. Begitu masuk ke *lift*, sebagai kompensasi atas terlanggarnya ruang pribadi, kebanyakan orang berdiam kaku, berusaha untuk tidak menyentuh orang lain, menghindari tatapan orang lain, melihat langit-langit, atau petunjuk di atas pintu *lift*. Mereka baru kembali ke keadaan normal lagi begitu mereka keluar dari *lift*.

Untuk membuktikan lebih saksama bahwa setiap orang mempunyai ruang pribadi ini— bila Anda laki-laki—hampirilah seorang wanita yang tidak Anda kenal (yang biasanya ruang pribadinya lebih besar daripada ruang pribadi orang yang Anda kenal) sedekat mungkin dengan Anda. Misalnya Anda duduk tiba-tiba di samping-

nya di perpustakaan, padahal ruang yang ada cukup lapang. Ia pasti akan memberikan reaksi, seperti bergeser ke samping, atau meletakkan buku atau tas sebagai pembatas antara dia dan Anda. Bila ia pindah ke tempat lain, ikuti dia dan duduklah di dekatnya seperti tadi. Kali ini mungkin ia akan cemberut, menggerutu, atau memelototi Anda. Jika ia menjauh lagi, dekati lagi. Kini mungkin ia membentak Anda untuk tidak mengganggunya, atau ia kabur meninggalkan Anda. (Anda dapat juga melakukan hal tersebut terhadap seorang pria, dengan risiko Anda akan dianggap homoseksual).

Ruang pribadi kita identik dengan "wilayah tubuh" (*body territory*), satu dari empat kategori wilayah yang digunakan manusia berdasarkan perspektif Lyman dan Scott.[154] Ketiga wilayah lainnya adalah: wilayah publik (*public territory*), yakni tempat yang secara bebas dimasuki dan ditinggalkan orang, dengan sedikit kekecualian (hanya boleh dimasuki oleh kalangan tertentu atau syarat tertentu); wilayah rumah (*home territory*), yakni wilayah publik yang yang bebas dimasuki dan digunakan orang yang mengakui memilikinya, misalnya bar homoseksual dan klub privat; dan wilayah interaksional (*interactional territory*), yakni tempat pertemuan yang memungkinkan semua orang berkomunikasi secara informal, seperti tempat pesta atau tempat cukur.

Dalam interaksi sehari-hari di dalam dan di luar rumah, kita mengklaim wilayah pribadi kita. Keluarga menetapkan siapa menempati kamar yang mana. Kamar tidur lazimnya adalah wilayah paling pribadi, sementara ruang-ruang lainnya yang kurang pribadi berturut-turut adalah ruang tengah (keluarga), ruang tamu, teras, halaman dan jalan. Bahkan pada saat makan pun, tidak jarang anggota-anggota keluarga, khususnya ayah, menempati kursi tertentu, biasanya di kepala meja. Kebingungan bisa terjadi ketika ada kerabat atau tamu yang tiba-tiba duduk di kursi kepala keluarga.

> Saat kami hendak makan bersama, kakak ipar saya dengan cepat duduk di kursi ayah saya, tanpa menunggu dipersilakan terlebih dahulu. Hal ini sempat menimbulkan masalah dan persepsi yang lain bagi orangtua saya. Rupanya dalam adat Batak, hal tersebut menunjukkan keakraban dan kedekatan. Malah adanya aturan menunggu perintah menimbulkan kesenjangan di antara kedua pihak.[155]

Saat kita kuliah atau belajar di perpustakaan, sering kita menaruh buku di meja atau meletakkan jaket atau tas di kursi, sebagai tanda bahwa meja dan kursi itu adalah "milik" kita. Kita bahkan dapat meninggalkan meja dan kursi tersebut untuk sementara, misalnya kita pergi ke WC atau mengambil buku di rak. Jika seseorang telah memindahkan jaket atau tas kita tersebut, ketika kita kembali, dan menemukan jaket atau tas orang lain, kita menjadi marah karena ia telah mengambil wilayah kita. Ketua jurusan atau pembantu dekan di universitas mengatur ruang kerja mereka agar kursi mereka dapat dikenali, dan kalau bisa tidak seorang pun duduk di sana. Kita juga menggunakan pagar, memasang tanda "*Do not disturb*," "Dilarang masuk," "Awas ada anjing galak," "Kecuali penghuni," "Bukan jalan umum," atau stiker mobil "Bila Anda dapat membaca ini, Anda terlalu dekat," untuk menunjukkan wilayah kita.[156]

Wanita tunasila jalanan sering mengklaim wilayah operasi mereka, meskipun wilayah itu sebenarnya milik publik; begitu juga kaum preman dan tukang parkir (resmi atau tidak resmi), meski tanpa dokumen tertulis apa pun, untuk mengutip uang dari pedagang atau dari mobil yang diparkir. Perkelahian antargang sering terjadi karena perebutan wilayah ini, dan ada kalanya menimbulkan korban jiwa. Dalam berkendaraan di jalan, sering kendaraan besar memberi tanda bahwa mereka lebih berhak menggunakan jalan, misalnya dengan membunyikan klakson atau menyorotkan lampu mobil, apalagi bila jalanan sempit atau terbatas, bahkan juga di jalan tol dalam keadaan padat-kendaraan. Maka sebutan bus atau truk sebagai "raja jalanan" memang bukan tanpa alasan. Di jalan yang lapang dan lengang, perilaku sopir biasanya berbeda. Mereka masih memiliki tatakrama dan tenggang rasa. Menarik bahwa di Amerika, di Jepang, dan di negara "beradab" lainnya, pejalan kaki lebih berhak menggunakan jalan daripada pengendara. Di simpang jalan yang tanpa lampu lalulintas, pengendara akan menjalankan mobilnya dengan lambat dan mempersilakan pejalan kaki untuk menyeberangi jalan. Di negara kita, yang terjadi justru sebaliknya. Bila seseorang tertabrak kendaraan di simpang jalan, maka yang disalahkan adalah pejalan kaki bukan pengendara.

Edward T. Hall mengemukakan empat zona spasial dalam interaksi sosial di Amerika Serikat: *zona intim* (0 - 18 inci) untuk orang yang paling dekat dengan kita; *zona pribadi* (18 inci - 4

kaki), hanya untuk kawan-kawan akrab, meskipun terkadang kita mengizinkan orang lain untuk memasukinya, misalnya orang yang diperkenalkan kepada kita; *zona sosial* (4 – 10 kaki), yaitu ruang yang kita gunakan untuk kegiatan bisnis sehari-hari, seperti antara manajer dan pegawainya; dan *zona publik* (10 kaki – tak terbatas), yang mencerminkan jarak antara orang-orang yang tidak saling mengenal, juga jarak antara penceramah dengan khalayak pendengarnya.[157] Keempat zona ini, khususnya zona pribadi, atau apa yang disebut wilayah tubuh oleh Lyman dan Scott, bisa berlainan dari satu budaya ke budaya lain, juga di antara sesama pria dan di antara sesama wanita. Orang-orang Anglo-Saxon pada umumnya menjaga jarak pribadi lebih renggang daripada orang-orang Amerika Latin, orang-orang Eropa Selatan,[158] dan orang-orang dari banyak negara di Asia. Cina dan Jepang termasuk kekecualian, karena mereka menjaga jarak yang renggang, lebih renggang daripada orang-orang Amerika. Ruang pribadi pria di kedua negara itu umumnya lebih luas daripada ruang pribadi wanita; pria lebih aktif mempertahankan wilayah mereka; dan pria lebih sering berjalan di depan pasangan wanitanya daripada sebaliknya.[159]

Di Amerika Serikat khususnya, menurut Margaret Mead, "Tidak seorang pun bersedia membaui orang lain, meskipun mereka tidak dapat berbuat apa-apa untuk mencegah hal itu."[160] Sebaliknya, orang-orang Amerika Latin berbicara dengan jarak lebih rapat, tanpa menunjukkan isyarat bahwa mereka ingin melakukan pendekatan seksual. Tidak akan ada kesan bahwa orang yang bersangkutan adalah "homoseksual" atau "lesbian" seperti yang dipersepsi di Amerika atau Australia misalnya. Budaya kita yang kolektivis, membuat kita pun berdiri atau duduk rapat ketika berbicara, juga tanpa memperlihatkan agresivitas seksual. Membaui keringat orang lain adalah hal biasa ketika kita duduk dan berdiri berhimpitan dalam bus kota. Orang-orang Arab berbicara lebih rapat lagi, seakan-akan mereka saling mengendus tubuh lawan bicara: hidung hampir bertemu hidung, napas menyapu muka, bahkan saling berciuman pipi ketika mereka bertemu, bila sudah akrab. Ketika bersama orang Arab, kita harus tahan berdekatan dengan mereka. Bila kita mencoba menjauh, orang Arab akan menyangka bahwa kehadiran fisik mereka menjijikkan atau kita dianggap orang yang dingin dan tidak berperasaan.

Berbagai penelitian mengenai komunikasi antarpribadi menunjukkan bahwa semakin dekat hubungan antara dua orang, semakin dekat jarak mereka berbicara, meskipun ada batasnya. Bila batas ini dilanggar, akan timbul perasaan tidak nyaman pada mitranya. Sepasang suami istri atau sepasang sahabat dekat pastilah akan duduk lebih berdekatan daripada dua orang yang tidak saling mengenal. Bila Anda bertemu dengan dua orang dan salah satu dari mereka mencondongkan tubuh dan kepalanya lebih dekat kepada Anda, Anda boleh yakin orang itu lebih menyukai Anda daripada yang lainnya. Dengan kata lain, orang akan menjaga jarak lebih jauh dengan lawan bicara yang ia anggap tidak ramah daripada dengan lawan bicara yang ia anggap ramah.

Orientasi orang Indonesia yang kolektivis tampaknya mempengaruhi cara ia mengambil tempat duduk. Di ruang tunggu dokter atau di dalam bus, orang Indonesia akan cenderung mendekati orang lain yang lebih dulu duduk untuk mencari teman bicara, berbeda dengan orang Amerika yang individualis yang justru cenderung menjauhi orang yang lebih dulu duduk di tempat itu. Variasi unik dapat juga kita temukan dalam beberapa budaya. Misalnya, pria Arab Sudan biasanya berjalan di depan istrinya. Sang istri boleh jadi tidak duduk di dekat suaminya pada saat makan, karena ruang pribadi si pria adalah miliknya sendiri.[161] Di Jepang pun, kadang-kadang kita masih menemukan istri yang berjalan di belakang suaminya.[162]

### Posisi Duduk dan Pengaturan Ruangan

Saat Anda pertama kali memasuki ruang kuliah dan memilih kursi, Anda harus memutuskan di mana Anda akan duduk, di depan, di tengah, atau di belakang. Posisi duduk yang Anda putuskan, bila Anda berpeluang untuk itu, boleh jadi akan ditafsirkan orang, termasuk dosen Anda. Bila Anda memilih duduk di depan, mungkin Anda dianggap orang pandai, ingin memperoleh nilai yang baik, hangat, terbuka, atau mencari perhatian. Posisi tengah mungkin diindentikkan dengan kerendahan hati, tidak ingin menonjol, sedangkan posisi belakang mungkin diasosiasikan dengan ketidakpedulian atau kebodohan.

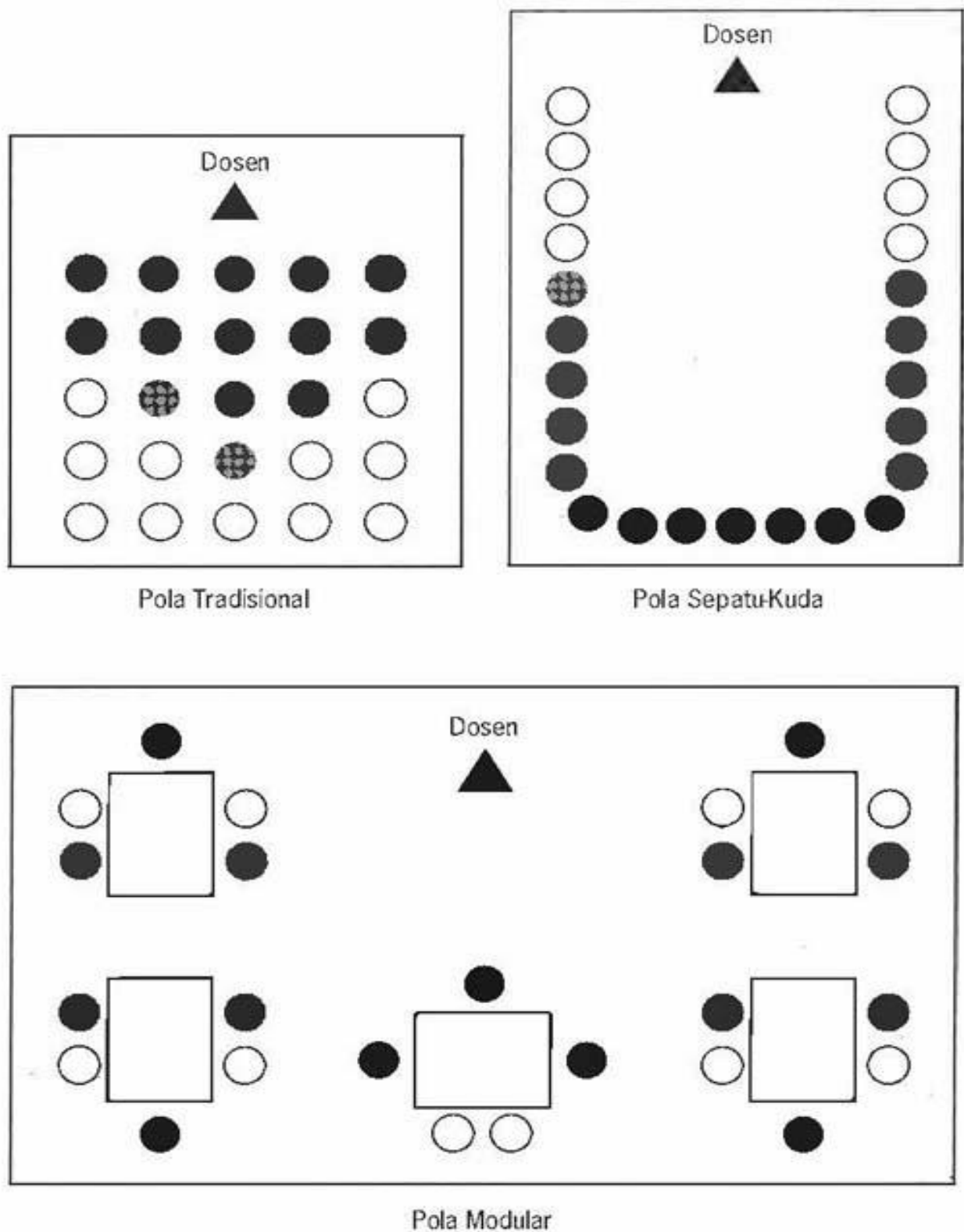
Setiap budaya mengkonsepsikan pola komunikasi diadik (duaorang) yang berlainan. Secara garis besar, orang Barat senang ber-

bicara berhadapan, sedangkan orang Timur senang berbicara berdampingan atau membentuk siku-siku. Bagi orang Timur, orang Cina khususnya, berbicara berhadapan mengesankan tidak nyaman dan konfrontatif. Sebabnya, antara lain, karena orang Timur ingin menjaga keselarasan (bekerja sama) dengan orang lain, sedangkan orang Barat bersifat individualis dan senang berkompetisi. Dalam banyak budaya Timur, pengaturan tempat duduk mencerminkan perbedaan status dan peran. Di Korea misalnya, tempat duduk sebelah kanan di dalam mobil, kantor, atau rumah, dianggap tempat duduk terhormat. Di Jepang, orang yang paling dihormati duduk di salah satu kepala meja berbentuk empat persegi-panjang; pejabat berikutnya di kanan dan kiri posisi senior ini; dan posisi terendah duduk dekat pintu dan di ujung meja yang berlawanan dengan tempat duduk orang paling berkuasa.[163]

Winston Churchill pernah mengatakan, "Kita membentuk bangunan kita, dan setelah itu bangunan kita membentuk kita."[164] Gedung-gedung bertingkat di kota metropolitan, perumahan *real estate* yang asri di kota peristirahatan, kampung kumuh di pinggir sungai, dan gubuk-gubuk milik petani di lereng gunung, semua itu merupakan "panggung-panggung" berbeda tempat manusia memainkan drama kehidupan. Salah satu tafsiran atas ucapan Churchill itu adalah bahwa kenyamanan peserta komunikasi juga dipengaruhi penataan ruangan, kursi dan meja di ruangan tersebut. Penataan furnitur jelas mempengaruhi suasana komunikasi. Dokter Abraham White melakukan eksperimen informal untuk mengetahui apakah meja yang membatasi dokter dan pasiennya mempengaruhi konsultasi mereka. Ia menemukan bahwa bila meja pembatas itu ditiadakan, 55,4% dari pasiennya duduk santai. Bila meja itu di tempatnya, hanya 10,8% dari jumlah pasiennya yang duduk santai.[165] Maka masuk akal pula bila seorang bawahan yang diterima persis di depan bosnya dengan dibatasi meja yang lebar akan merasa kurang nyaman. Bawahan akan merasa lebih nyaman bila ia diterima di kursi jok dengan duduk bersebelahan atau membentuk siku-siku dengan atasannya. Bos yang tetap duduk di kursinya di belakang meja kantornya itu cenderung ingin menunjukkan statusnya sebagai atasan. Pesan nonverbalnya seakan-akan, "Mari kita bicara resmi. Saya atasan kamu. Dan kamu bawahan saya." Sebaliknya bila ia duduk di kursi jok dekat bawahannya, secara simbolik ia merendahkan statusnya itu sehingga hampir sejajar dengan

Pola Tradisional

Pola Sepatu-Kuda

Pola Modular

**FIGUR 7.10** Pola-pola Kuliah/Seminar/Lokakarya/Pelatihan

SUMBER: H. Thomas Hurt, Michael D. Scott ,dan James C. McCroskey. *Communication in the Classroom*. Reading, Massachusetts: Addison-Wesley, 1978, hlm. 95, 97, dan 98.

bawahannya, seakan-akan mengatakan, "Santai saja. Jangan gugup. Kita ngobrol saja." Maka seorang polisi yang terampil akan menginterogasi orang yang dicurigai dengan meniadakan meja yang membatasi mereka, sehingga orang yang dicurigai tersebut lebih terdorong untuk berbicara terus terang. Dalam dunia bisnis, sebagian manajer yang arif malah berusaha meningkatkan komunikasi informal dengan mengunjungi bawahan di ruang bawahan sendiri. David Ogilvy, kepala salah satu agen periklanan terbesar di Amerika berkata, "Jangan panggil orang ke kantor Anda—itu menakutkan mereka. Alih-alih, kunjungilah mereka di kantor mereka."[166]

Secara umum dapat dikatakan, semakin formal penataan ruangan, semakin formal pulalah komunikasi yang dikehendaki. Hubungan pembicara dengan pendengar dalam suatu kuliah, seminar, lokakarya atau pelatihan, juga bergantung pada pengaturan furnitur. Terdapat tiga pola dasar dalam pengajaran di kelas, yakni *pola tradisional, pola sepatu-kuda*, dan *pola modular*.[167] seperti terlihat dalam Figur 7.10. Pembicara yang menggunakan pola tradisional, yakni duduk atau berdiri di depan ruangan, apalagi bila menggunakan mimbar, sementara pendengarnya duduk berjajar ke belakang, mengesankan berkuasa, menjaga jarak, dan menggurui pendengarnya. Bila kursi dan meja diatur membentuk sepatu-kuda (U atau setengah lingkaran), sementara pembicara berdiri atau duduk di tengah-tengah kedua tepinya, maka jarak status ini mengesankan lebih sempit, dan komunikasi dua-arah atau bahkan multi-arah pun akan lebih lancar. Pola modular paling jarang digunakan, baru dilakukan bila pembicara menghendaki kerjasama kelompok.

Terdapat pola-pola lain yang merupakan modifikasi dari pola-pola dasar ini. Dalam kenyataannya, pola sepatu-kuda mungkin terdiri dari beberapa baris, atau dimodifikasi menjadi pola lingkaran, pola elips, atau pola empat persegi panjang, atau juga pola sepertiga atau seperempat lingkaran, disesuaikan dengan jumlah peserta komunikasi dan kondisi ruangan yang ada. Pola lingkaran akan memberi kesan kesederajatan kepada semua orang yang hadir.

Kuliah di Indonesia, termasuk kuliah pascasarjana, sering menggunakan pola tradisional, meskipun jumlah mahasiswanya sedikit. Berbeda dengan di Indonesia, kuliah pascasarjana di Amerika dan di Australia, sering berlangsung dengan menggunakan pola sepatu-kuda, bukan hanya karena jumlah peserta kuliah relatif sedikit, namun terutama karena jarak sosial antara dosen dan

mahasiswanya tidak selebar di Indonesia. Tidak dapat disangkal, pengajaran di negara kita, dari SD hingga perguruan tinggi, sedikit banyak masih beraroma feodal. Pengajar dianggap orang yang serba tahu, "dewa" layaknya, sementara siswa atau mahasiswa adalah bagai kertas kosong atau ember yang harus diisi apa saja oleh guru atau dosen mereka. Karena itu, dalam pelajaran di kelas atau kuliah sering tidak ada tanya jawab. Kalau kesempatan itu ada, tidak banyak siswa atau mahasiswa yang berani bertanya, apalagi mengkritik pendapat guru atau dosennya. Di Amerika, atas pertanyaan seorang mahasiswa, seorang profesor tidak malu menjawab, "Saya tidak tahu jawabannya. Saya akan mempelajarinya. Minggu depan saya akan memberikan jawabannya."

Penataan ruang ini, baik ruang tertutup atau ruang terbuka, boleh jadi berkaitan dengan kepribadian, kebiasaan atau dilandasi oleh kepercayaan atau ideologi tertentu. Pintu ruang kantor orang yang pribadinya terbuka boleh jadi lebih sering terbuka daripada pintu ruang kantor orang yang berpribadi tertutup. Orang Amerika Utara cenderung membiarkan pintu kantornya terbuka. Bila tertutup, itu berarti ada pertemuan pribadi atau peristiwa khusus yang mengubah kebiasaan itu. Sebaliknya, orang Jerman cenderung menutup pintu kantornya sepanjang waktu; orang yang membuka pintu dan masuk tanpa izin dianggap kurang ajar.[168]

Suatu keluarga yang rumahnya dikelilingi pagar yang tinggi dengan pintu gerbang yang selalu tertutup, di suatu daerah yang kebanyakan warganya saling mengenal, hingga derajat tertentu menunjukkan keengganannya untuk bergaul dengan masyarakat sekitar. Persis seperti bangsa Cina masa lalu yang membangun Tembok Besar Cina (*the Great Wall*) yang menunjukkan sikap masa lalu mereka untuk menyendiri dan tidak ingin diganggu bangsa lain.

Sementara itu, dalam budaya tradisional Bali, air yang mengucur dari atap rumah suatu keluarga tidak boleh jatuh di jalan, menimpa bangunan atau pekarangan orang lain. Hal itu dianggap aib bagi kedua belah pihak. Bila itu terjadi, pertengkaran akan timbul di antara warga masyarakat. Dalam budaya Bali, masuk di bawah jemuran adalah suatu hal yang sangat tabu, sehingga hal itu harus dihindari dan bila hal itu terjadi, biasanya dilakukan upacara pembersihan.[169]

Dua negara yang sedang berperang sering mengadakan perundingan perdamaian di negara yang dianggap netral; bahkan meja perundingan pun dipilih dengan hati-hati—lazimnya bundar

—untuk menunjukkan bahwa pihak-pihak yang berunding itu ada dalam posisi yang setara.

Penataan ruang atau gedung mempengaruhi cara berkomunikasi. Anggota-anggota keluarga yang tinggal pada lantai yang sama akan cenderung lebih akrab satu sama lain daripada jika mereka tinggal pada lantai berbeda. Status sosial atau tingkat kekuasaan seseorang tidak pelak mempengaruhi tipe rumah pribadi, ukuran ruang kerja, dan jenis furniturnya, terutama di negara-negara otoriter dan dalam masyarakat yang feodalistik/paternalistik. Semakin besar ruang kantor seseorang, dan semakin tinggi kursinya, semakin tinggi pula statusnya. Bukan suatu kebetulan bila kita mengenal sebutan *Jabatan Puncak, Jaksa Agung, Mahkamah Agung*, *Top Executive*, dan *Your Highness*. Ruangan pemimpin puncak biasanya paling besar, dengan furnitur paling mahal. Rumah pribadinya pun hampir bisa dipastikan paling luas dan mewah untuk menunjukkan tingkat pendapatan dan kepangkatannya. Begitu juga mobilnya, biasanya sedan besar-mewah yang mesinnya bertenaga besar pula. Dalam kaitan ini, maka status atau arti pentingnya suatu jabatan atau unit dalam suatu lembaga pemerintahan atau swasta, dapat dilihat pula berdasarkan luas kantornya dan letaknya. Kalau kantor humas suatu lembaga pemerintahan itu sempit dan terletak di pelosok gedung yang pengap, bisa dipastikan bahwa peran humas itu sekadar "pelengkap penderita" dalam lembaga pemerintahan tersebut.

Pada zaman Orde Baru, status Soeharto terlihat pada cara ia dan para menterinya duduk. Soeharto duduk di kursi dengan meja lebar—yang juga melambangkan kekuasaannya—sementara para menteri duduk berjejer di depannya dengan khidmat, melaporkan perkembangan terakhir dan siap melaksanakan apa pun "titah" sang presiden. Dalam komposisi seperti itu, tanpa mengenal orang-orang yang duduk sekalipun, kita tahu siapa yang menjadi bos. Kekuasaan Soeharto yang tampak paling "agung" adalah ketika ia berdiri khidmat di teras Istana Merdeka pada setiap upacara peringatan kemerdekaan Indonesia, 17 Agustus, di hadapan puluhan ribu peserta upacara di halaman istana. Jauh sebelum itu, untuk mununjukkan kekuasaannya yang besar dan rasnya yang *super* ke seluruh dunia, Hitler merancang suatu struktur yang masif. Tempat rapat umum Nurenberg itu luasnya 15 kali luas lapangan sepakbola Amerika. Tribun berbicaranya dilatarbelakangi 170 tiang batu yang berjajar, setinggi 60 kaki dan dilengkapi 1.200 lampu

sorot. Pesan nonverbal struktur fisik yang melengkapi gemuruh hampir sejuta suara manusia itu memperteguh perasaan superioritas mereka.[170]

Dalam acara-acara seremonial, orang-orang penting biasanya menempati kursi paling depan yang kualitasnya lebih baik daripada kursi-kursi di belakangnya. Dalam jamuan formal yang diadakan suatu lembaga pemerintahan (lembaga kepresidenan, kedutaan asing, dan sebagainya), penempatan orang pada kursi yang tepat lebih diperhatikan lagi: siapa punya status bagaimana dan duduk di mana. Kesalahan yang dilakukan dapat ditafsirkan sebagai pelanggaran etiket yang serius. Fenomena yang ekstrem dapat kita temukan dalam pengadilan. Hakim duduk di atas kursi yang tinggi, sementara terdakwa duduk di tengah ruangan, mengesankan betapa rendah statusnya. Saat pengadilan Nurdin Halid —mantan Direktur Puskud Hasanuddin Sulawesi Selatan yang juga anggota DPR/MPR yang dituduh mengkorupsi dana Simpanan Wajib Khusus Petani (SWKP) cengkeh di Sulawesi Selatan dan akhirnya dibebaskan Maret 1999—di Sulawesi Selatan, protes masyarakat muncul ketika Nurdin duduk di samping pengacaranya, tidak di tengah ruangan sebagaimana lazimnya.

## KONSEP WAKTU

Waktu menentukan hubungan antarmanusia. Pola hidup manusia dalam waktu dipengaruhi oleh budayanya. Waktu berhubungan erat dengan perasaan hati dan perasaan manusia.[171] Kronemika (*chronemics*) adalah studi dan interpretasi atas waktu sebagai pesan. Bagaimana kita mempersepsi dan memperlakukan waktu secara simbolik menunjukkan sebagian dari jati-diri kita: siapa diri kita dan bagaimana kesadaran kita akan lingkungan kita. Bila kita selalu menepati waktu yang dijanjikan, maka komitmen pada waktu memberikan pesan tentang diri kita. Demikian pula sebaliknya, bila kita sering terlambat menghadiri pertemuan penting.

Edward T. Hall membedakan konsep waktu menjadi dua: *waktu monokronik* (M) dan *waktu polikronik* (P).[172] Penganut *waktu polikronik* memandang waktu sebagai suatu putaran yang kembali

dan kembali lagi. Mereka cenderung mementingkan kegiatan-kegiatan yang terjadi dalam waktu ketimbang waktu itu sendiri, menekankan keterlibatan orang-orang dan penyelesaian transaksi ketimbang menepati jadwal waktu. Sebaliknya penganut *waktu monokronik* cenderung mempersepsi waktu sebagai berjalan lurus dari masa silam ke masa depan dan memperlakukannya sebagai entitas yang nyata dan bisa dipilah-pilah, dihabiskan, dibuang, dihemat, dipinjam, dibagi, hilang atau bahkan dibunuh, sehingga mereka menekankan penjadwalan dan kesegeraan waktu. Waktu P dianut kebanyakan budaya Timur, Eropa Selatan (Italia, Yunani, Spanyol, Portugal), dan Amerika Latin, sedangkan waktu M dianut kebanyakan budaya Barat (Eropa Utara, Amerika Utara dan Australia).

Penganut waktu M cenderung lebih menghargai waktu, tepat waktu, dan membagi-bagi serta menepati jadwal waktu secara ketat, menggunakan satu segmen waktu untuk mencapai suatu tujuan. Sebaliknya penganut waktu P cenderung lebih santai, dapat menjadwalkan waktu untuk mencapai beberapa tujuan sekaligus. Karena dipengaruhi konsep waktu M, warga New York berjalan cepat, bagai dikejar setan, kontras dengan warga Jakarta —apalagi warga Yogyakarta— yang berjalan santai, karena dipengaruhi waktu P. Cara jalan mahasiswa di kampus-kampus Amerika berbeda dengan cara jalan mahasiswa di kampus-kampus Indonesia. Ketika mahasiswa Amerika berjumpa dengan kawannya, ia mengatakan "*Hello*" atau "*Hi*," lalu ngobrol beberapa menit, dan bergegas lagi ke perpustakaan untuk belajar atau ke pondokannya untuk mengerjakan tugas. Bandingkan dengan mahasiwa Indonesia yang sering ngobrol panjang sambil berjemur di pelataran kampus. Mahasiswa Amerika menggunakan sepatu roda dan *skateboard* untuk mengejar waktu kuliah, agar memperoleh tempat duduk paling strategis; mahasiswa Indonesia menggunakan benda-benda itu untuk gaya-gayaan.

Di Amerika Latin, kita tidak perlu heran, kesal atau kaget bila kita harus menunggu berjam-jam untuk bertemu dengan mitra bisnis yang baru. Menunggu 45 menit tidak luar biasa, ibaratnya sama saja dengan menunggu lima menit di Amerika. Padahal orang Amerika yang terlambat lima menit saja perlu menyatakan keterlambatannya dan bahkan meminta maaf bila keterlambatannya 10 hingga 15 menit. Orang Amerika yang harus menunggu setengah jam untuk menemui calon mitra bisnis akan merasa

terhina atau disepelekan. Bila Anda terlambat datang lebih dari 10 menit ke pertemuan bisnis Amerika, Anda boleh jadi dianggap tidak dapat diandalkan.

Di kebanyakan negara bagian AS bila seseorang diundang ke pesta ia diharapkan telat 10 hingga 40 menit, jika diundang makan malam ia diharapkan tepat-waktu atau terlambat maksimal 15 menit. Tetapi dalam urusan bisnis orang diharapkan tepat waktu atau terlambat maksimal lima menit. Orang-orang Mormon di Utah lebih tepat waktu. Keterlambatan dianggap penghinaan.[173] Seorang Jenderal Amerika terkenal yang kariernya melesat mengakui bahwa salah satu rahasia keberhasilannya adalah selalu datang 15 menit lebih awal untuk menepati janji bertemu.[174] Dalam budaya Amerika, ketepatan waktu mengkomunikasikan penghormatan, sedangkan keterlambatan adalah penghinaan ("Saya kira Anda tidak penting; waktu Anda tidak berharga banyak"). Dalam beberapa budaya lain, datang tepat-waktu justru merupakan penghinaan ("Anda orang yang tidak penting sehingga Anda mengatur kegiatan Anda begitu mudahnya; Anda sungguh tidak punya kegiatan lain untuk Anda lakukan").[175]

Orang Rumania dan orang Jepang juga tepat-waktu. Namun orang Jerman dan orang Swiss lebih ketat lagi dalam menaati jadwal waktu. Ini hanya masalah perbedaan konsep waktu saja. Salah satu negara di Eropa yang longgar-waktu adalah Italia. Untuk menunjukkan hal itu, orang Italia mempunyai ungkapan "*Dolce far niente*" yang artinya "menyenangkan sekali tidak melakukan apa pun."[176] Maka apa yang dinamakan keterlambatan dan toleransi terhadap keterlambatan itu memang bervariasi dari budaya ke budaya. Dalam budaya kita sendiri khususnya, keterlambatan itu bervariasi dari satu situasi ke situasi yang lain. Kuliah mahasiswa, seminar dosen, dan rapat pimpinan fakultas bisa terlambat hingga satu jam. Orang berstatus lebih tinggi biasanya lebih ditoleransi untuk datang terlambat. Umumnya bawahan lebih dulu hadir daripada atasan.

Kebanyakan bangsa Timur memandang waktu sebagai suatu rentang durasi yang tidak terinterupsi, tanpa perubahan yang penting, jadi tidak terobsesi dengan jadwal waktu dan tidak memilah-milahnya secara ketat. Orang berorientasi waktu P tidak biasa menjadwalkan waktu untuk bertemu dengan setiap orang yang berbeda. Kalau perlu, orang-orang yang punya kepentingan berbeda diterima pada jam yang sama. Barangkali karena konsep waktu P itu jugalah kebanyakan orang Indonesia tidak memahami

makna antre, yang merupakan salah satu perwujudan konsep waktu M. Seperti kebanyakan orang Mediterania dan orang Amerika Selatan, kita orang Indonesia tidak antre ketika kita membeli prangko di kantor pos atau naik bus kota, dan kita dikenal sebagai orang yang suka *nyerobot* ketika berada di negeri-negeri berbudaya antre seperti Inggris dan Jerman. Orang Asia dan orang Arab yang berwaktu P juga senang tawar menawar ketika mereka berbelanja di toko dan pasar terbuka, sebagai cara menggunakan waktu yang menyenangkan namun sekaligus menguntungkan dalam bisnis. Orang Amerika menganggap cara ini menjengkelkan dan membuang-buang waktu, juga menduga bahwa penjual mencoba menipu dengan memasang harga yang tidak terbuka.

Maka di Timur, pembicaraan melalui telepon tidaklah selazim di Barat, karena orang Timur tidak terdorong untuk menyelesaikan tugas secepat mungkin. Orang Cina misalnya tidak nyaman melakukan transaksi bisnis dengan telepon, berbeda dengan orang Amerika yang dapat melakukan hal itu tanpa pernah bertemu muka sekalipun. Penjual menawarkan barang; pembeli memesannya bila tertarik; pembeli mengirimkan cek dan penjual mengirimkan barangnya. Orang Indonesia tidak berbeda jauh dengan orang Cina. Kita menggunakan telepon untuk merencanakan tempat dan waktu pertemuan, namun bukan untuk menuntaskan masalah yang kita bicarakan. Apalagi di kalangan pemerintahan, karena masih dipengaruhi budaya feodal, bawahan merasa tidak sopan untuk membicarakan sesuatu dengan atasan lewat telepon, padahal masalahnya dapat saja diselesaikan lewat sarana komunikasi tersebut. Sebaliknya, atasan pun merasa tidak dihormati kalau bawahannya tidak datang menghadap untuk membicarakan persoalan, meskipun persoalannya tidak begitu penting. Inti kehidupan Timur adalah kesatuan dengan *anima mundi*, spirit alam semesta, ranah makhluk yang abadi. Perubahan dianggap ilusi. Segala sesuatu mungkin berubah, namun siklus perubahan selalu membawa kita ke permulaan.[177]

Berdasarkan konsep waktu yang berbeda itulah, sopir bus umum di negara kita tidak menjadwalkan waktu berangkat mereka, berbeda dengan bus umum di Australia misalnya. Bus umum di negara kita baru berangkat kalau kendaraan sudah penuh sesak. Kalau pun sopir bus bergegas dan ngebut, itu bukan karena mereka ingin menepati jadwal waktu, melainkan karena mereka dikejar setoran. Di Bandung, sopir angkot masih mau

menunggu orang yang masih jalan kaki di belakang, bahkan sering memundurkan kendaraan untuk menjemput penumpang. Kontras dengan itu, di Melbourne, Australia, bus berangkat bila jadwalnya sudah tiba, meskipun dengan satu atau dua orang penumpang, atau bahkan tanpa penumpang sekalipun.

Seperti orang Amerika Latin, orang Yunani tidak menjadwalkan waktu khusus untuk bertemu dengan seseorang seraya meniadakan perjanjian dengan orang lainnya. Karena itu, jadwal perundingan pun bisa mundur tanpa kita ketahui secara pasti kapan akan berakhir.

Orang Yunani menganggap negosiasi bisnis tidak terpisah dari interaksi sosial. Mereka akan berbicara dengan Anda mengenai masalah pribadi dan hal lain yang tidak berkaitan dengan bisnis sebelum perundingan dimulai. Bila di Amerika atau Kanada, para eksekutif top hanya perlu menyepakati pokok-pokok perundingan, dan menyerahkan rincian-rinciannya kepada bawahan mereka, di Yunani berlaku sebaliknya. Seorang eksekutif Yunani menganggap bahwa orang yang mengabaikan rincian sebagai tidak dapat dipercaya. Akhir perundingan pun bisa mundur tanpa diketahui secara pasti kapan akan berakhir. Konsep waktu P serupa juga berlaku di Portugal. Orang Swedia berorientasi waktu M yang ditinggalkan untuk sementara waktu oleh mitra main tenisnya, orang Portugis yang berorientasi waktu P, untuk menuntaskan pembicaraan bisnis dengan seorang Portugis lainnya yang datang ke lapangan, tentu akan merasa disepelekan dan tersinggung, sekalipun orang Portugis itu tidak bermaksud menyepelekannya.[178]

Konsep waktu Indonesia, seperti kebanyakan konsep waktu budaya Timur, jelas termasuk konsep waktu polikronik, seperti tercermin dalam istilah "Jam Karet." Bila kita diundang menghadiri jamuan, seperti pesta ulang tahun atau syukuran lulus sarjana di rumah seseorang, datang tepat-waktu malah dianggap kurang sopan. Boleh jadi orang yang berulang tahun masih mengenakan daster, sementara rambutnya masih kusut. Kedatangan kita akan membuatnya malu dan boleh jadi ia menyangka kita *kebelet* untuk mengkonsumsi makanan.

Kebiasaan jam karet orang Indonesia tampaknya terus dipraktikkan di luar negeri selama mereka bergaul dengan sesama orang Indonesia, termasuk mereka yang sudah puluhan tahun tinggal di Australia. Orang Australia yang sering berhubungan dengan orang Indonesia di Melbourne menyebutnya *elastic time*. Maka, meskipun

orang-orang Indonesia di Melbourne punya komitmen akan pentingnya waktu sejauh berurusan dengan orang kulit putih dalam pekerjaan, mereka tetap mempraktikkan jam karet ketika berada di lingkungan komunitas mereka sendiri. Meskipun mereka biasa tepat-waktu datang di kantor atau bertemu dengan orang bule, mereka tetap saja datang terlambat ketika berurusan dengan orang Indonesia. Tak penting bagi mereka untuk memulai dan mengakhiri suatu acara tepat-waktu seperti tertulis dalam jadwal yang ditentukan. Suatu kegiatan bisa berlangsung berjam-jam, karena orang-orang masih ingin bersama-sama, ngobrol *ngalor ngidul*, meskipun acara telah selesai. Sikap itu agaknya merupakan solidaritas tak tertulis. Atau seperti kata Ade Faisal, aktivis *Himpunan Pengajian Islam At-Taqwa* (HPIA) Melbourne, "merupakan toleransi terhadap orang-orang Indonesia lain yang punya sikap serupa." Dan, "Mentalitas ini sulit dihilangkan," kata Tata Kristanta, seorang tokoh *Persatuan Warga Indonesia di Victoria* (PERWIRA).

Dari penelitian lapangan yang saya lakukan,[179] terungkap hampir semua kegiatan warga Indonesia di Melbourne molor-waktu. Misalnya perayaan Natal oleh warga Indonesia beragama Kristen di gereja Malvern terlambat 42 menit; perayaan lebaran oleh PERWIRA, 32 menit; sementara oleh Ikatan Warga Indonesia di Victoria (IKAWIRIA), 54 menit; pertemuan Dharma Wanita, 36 menit. Sering juga kegiatan terlambat satu hingga dua jam, seperti pertemuan bulanan *Paguyuban Jawa* dan pengajian dwi-mingguan HPIA. Kadang-kadang upacara yang dilakukan Konsulat Indonesia di Melbourne pun terlambat, kecuali upacara peringatan kemerdekaan yang biasanya tepat-waktu. Selain ada nilai waktu historis (proklamasi oleh Soekarno sekitar pukul 10.00 WIB di Pegangsaan Timur, Jakarta) yang dipentingkan, ini agaknya dimaksudkan untuk memberi kesan baik kepada tamu asing. Maka, meskipun perlakuan terhadap waktu di antara orang-orang Indonesia sendiri lebih luwes, praktik tersebut dicoba dihindari ketika ada *outsiders* yang hadir. Menggunakan pendekatan Erving Goffman,[180] perlakuan waktu pertama disebut "panggung belakang" (*backstage*) suatu kelompok (etnik) yang tidak relevan bagi kelompok luar, sedangkan perlakuan waktu kedua disebut "panggung depan" (*frontstage*)-nya.

Kesimpulannya, orang-orang Indonesia hidup di dua dunia waktu. Mereka menerapkan norma (waktu) yang berbeda ketika berurusan dengan orang Australia. Sebagai ilustrasi: Pernah HPIA

mengadakan rapat untuk mendiskusikan proposal untuk mendirikan sebuah pusat Islam bagi kaum Muslim Indonesia di Melbourne. Pertemuan hampir dua jam terlambat, karena sebagian orang telat datang. Pribumi mengeluh, menyesalkan keterlambatan itu, karena tamu terpenting (seorang doktor ekonomi Australia yang beristrikan wanita Indonesia) harus menunggu begitu lama. Untungnya sang doktor sudah memaklumi kebiasaan Melayu itu. Ke-Indonesia-an di Melbourne sedemikian erat kaitannya dengan keterlambatan waktu. Realitas waktu polikronik orang Indonesia kehilangan koherensinya ketika tiba-tiba mereka berhadapan dengan orang Australia yang berkesadaran waktu monokronik.

Setiap budaya mempunyai kesadaran berlainan mengenai pentingnya waktu: milenium, abad, dekade, tahun, bulan, minggu, hari, jam, menit, dan detik. Petani di desa tampaknya tidak terlalu mempedulikan pergantian waktu, termasuk pergantian milenium sekalipun. Mereka mungkin lebih memperhatikan pergantian musim yang mempengaruhi cara mereka bercocok tanam. Dalai Lama mengatakan, "Bagi saya, (waktu) tidak ada artinya. Milenium Baru, Abad Baru, Tahun Baru. Untuk saya hari tetap berganti hari, malam berganti malam, matahari, bulan, bintang tetap sama."[181]

Budaya Barat tampaknya lebih terobsesi dengan waktu dan pergantiannya. Banyak pasangan merencanakan bercinta sedemikian rupa, agar bayi mereka kelak lahir sebagai bayi milenium, yakni tanggal 1 Januari tahun 2000 (Meskipun pendapat lain mengatakan bahwa milenium baru itu baru dimulai 1 Januari tahun 2001). Angka 2000 itu terkesan simbolik. Selain banyak pasangan hidup yang mendambakan punya anak yang lahir 1 Januari 2000, banyak orang dewasa di dunia yang menjadi pemburu matahari milenium. Padahal, seperti dikatakan Fuad Hassan, mantan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan, "Tidak ada yang luar biasa dalam peralihan milenium. Hanya saja, manusia memang suka pada pertanda dan perlambang."[182] Waktu adalah misteri, atau mungkin sekadar "ilusi" atau "mitos," dalam arti bahwa waktu tidak mengandung makna apa pun, di luar makna yang diberikan oleh manusia. Nilai sejati waktu hanyalah bahwa waktu itu harus diisi dengan perbuatan mulia oleh orang yang masih hidup. Goenawan Mohamad dengan liris melukiskan kenisbian waktu tersebut.

> Waktu yang menjadi seperti sebatang buluh tentu bukan waktu yang "sebenarnya." Bila saya naik kapal terbang dari Palembang ke Biak pada pukul 24:00 tanggal 31 Desember 1999, dengan segera saya akan masuk ke pukul 01:00, dan itu berarti di abad yang berbeda, bahkan di milenium yang lain. Sementara di pelbagai titik di muka bumi orang sedang ramai berpesta atau berupacara khusus menyambut datangnya tahun 2000, saya dan pesawat yang saya naiki tak akan pernah merasa memasuki gerbang sebuah zaman baru apa pun. Bahkan seandainya saya tidak punya arloji, dan tak ada pengumuman dari kapten pilot, saya tak akan terperanjat. Mungkin saya tidur dan ketika bangun —di sebuah jarak baru, di sebuah milenium baru— saya akan masih memiliki cuping hidung seperti dalam milenium yang lalu, duduk di nomor kursi yang saya duduki di abad yang lewat. Di luar, langit tetap setengah putih, satu, seperti dulu.[183]

Akan tetapi, tidak terlalu mengejutkan bahwa sebagai *animal symbolicum* —meminjam istilah Ernst Cassirer yang filosof Jerman— banyak orang mempersepsi tahun 2000 ini sebagai tahun ajaib. Angka ini mampu menyihir dunia hingga penghuninya larut dalam berbagai jenis perayaan spektakuler yang gila-gilaan, mulai dari penduduk negeri Kiribati yang terpencil di Samudra Pasifik hingga warga kota metropolitan New York. Hampir semua bangsa di dunia merayakan pergantian waktu tersebut. Mereka "mabuk," tidak dapat mengendalikan diri. Mereka berteriak-teriak, menyanyi, menari, berpesta pora menyambut sang waktu, meskipun sebagian kecil menyambutnya dengan "berdoa," seperti warga Peru yang mengadakan ritual penyucian dan persembahan untuk bulan di Sacsayhuaman, kuil batu peninggalan peradaban Inca di Cuco yang dibangun pada abad ke-16. Warga Inggris mulai menjuluki London sebagai *Millennium City*. Mereka berpesta beberapa hari, terbesar sejak pesta kemenangan Sekutu pada PD II. Suku Maori di Selandia Baru menyongsong kedatangan mentari tahun 2000 dengan tari Haka. Para penyambut tahun baru di Rumania larut dalam pesta bernama *Blood Red*—dengan tiket 3995 dollar Amerika— di ruangan utama Bran Castle, warisan abad pertengahan. Kastil ini adalah bekas kediaman Vlad the Impaler, pangeran abad ke-15 yang mengilhami cerita Dracula karya Bram Stokers. Suatu bangsa sangat bangga bila ia menjadi negara pertama yang menikmati matahari

milenium ini, hingga Kiribati mengubah pola penanggalan agar memungkinkannya mengklaim sebagai bangsa pertama yang melihat mentari di melinium baru.[184]

## DIAM

Ruang dan waktu adalah bagian dari lingkungan kita yang juga dapat diberi makna. John Cage mengatakan, tidak ada sesuatu yang disebut ruang kosong atau waktu kosong. Selalu ada sesuatu untuk dilihat, sesuatu untuk didengar. Sebenarnya, bagaimanapun kita berusaha untuk diam, kita tidak dapat melakukannya.[185] Amatullah (Jyly) Armstrong, seorang sufi wanita Australia, mengatakan bahwa musik terindah baginya adalah keheningan malam saat ia berdoa kepada Allah.[186] Penyanyi dan penulis lagu Paul Simon mungkin paling diingat karena lagunya "*The Sound of Silence*." ("Suara Diam"). Bagi sebagian orang, judul lagu yang dinyanyikan Simon dan Garfunkel ini tampaknya mengandung kata-kata yang bertentangan, namun lagu itu menunjukkan kekuatan diam ketika kita berkomunikasi.[187] Maka tidaklah mengejutkan, dalam beberapa kasus perkosaan yang digelar dalam pengadilan di Indonesia, tuduhan jaksa bahwa si terdakwa telah memperkosa dapat dimentahkan oleh argumen terdakwa atau pembelanya bahwa wanita yang menjadi korban berdiam diri, tidak mengaduh, menjerit atau berteriak. Mereka berkilah bahwa wanita korban pun "menikmati" tindakan terdakwa. Bagaimana kita menafsirkan perilaku diam wanita yang menjadi korban dalam kasus itu. Tidak mudah, bukan? Akan tetapi, boleh jadi, wanita tersebut tidak melakukan perlawanan, tidak mengaduh, menjerit atau berteriak, karena ia khawatir akan dianiaya atau bahkan dibunuh oleh pemerkosanya.

Penulis dan filosof Amerika Henry David Thoreau pernah menulis, "Dalam hubungan manusia tragedi mulai bukan ketika ada kesalahpahaman mengenai kata-kata, namun ketika diam tidak dipahami." Sayangnya, makna yang diberikan terhadap diam terikat oleh budaya dan faktor-faktor situasional. Faktor-faktor yang mempengaruhi diam antara lain adalah durasi diam, hubungan antara orang-orang yang bersangkutan, dan situasi atau kelayakan waktu.[188] Bila seorang dosen bertanya kepada mahasiswa dalam kuliah, dan mahasiswa diam cukup lama sebelum menjawab, durasi diam mahasiswa itu dapat mempengaruhi situasi kuliah. Mahasiswa dapat

dianggap berpikir lambat, mempermainkan dosen, atau abnormal. Akan tetapi, bila sepasang suami-istri lama berdiam di tempat tidur —mungkin seraya menatap langit-langit— sebelum mereka tidur, diam suami atau istri dapat bermakna positif, misalnya, "Saya menyayangimu, dan saya tahu kamu pun menyayangi saya," "Aku begitu bahagia hidup bersamamu," atau "Terima kasih atas kesetiaan dan pengorbananmu selama ini." Diam ketika kita sedang bersedih karena seseorang yang kita cintai meninggal, dianggap lebih layak daripada diam ketika kita sedang menghadiri acara gembira. Istri Nabi Muhammad, Aisyah (semoga Allah ridha padanya) meriwayatkan: "Saya berkata, 'Wahai Rasulullah, seorang wanita (perawan) merasa malu.' Ia berkata, 'Izinnya adalah diamnya.' Jadi menurut Nabi, jika seorang wanita berdiam diri ketika dilamar seorang pria, itu berarti wanita itu bersedia disunting sang pria. Perilaku wanita demikian sebenarnya lazim juga di negara kita, terutama dalam budaya Jawa dan budaya Sunda. Hampir tidak pernah seorang wanita Indonesia menjawab langsung lamaran pria dengan mengatakan, "Ya, mau! Mau!" kecuali dalam iklan media elektronik.

Pandangan Timur tentang diam berbeda dengan pandangan Barat. Pada umumnya orang Timur tidak merasa tidak enak dengan tiadanya suara atau pembicaraan, dan tidak merasa terpaksa untuk mengisi setiap jeda ketika mereka bersama orang lain. Bahkan, banyak orang yang berbagi konsep diam percaya bahwa kata-kata dapat mencemari pengalaman, dan bahwa kebijakan dapat muncul melalui diam. Agama Budha misalnya mengajarkan bahwa "Yang nyata itu ada, dan ketika hal itu dibicarakan, itu menjadi tidak nyata." Perkawinan agama Budha pada dasarnya diadakan dalam diam. Cermati pula ajaran Kong Hu Chu: "Jangan mempercayai dongeng orang lain. Orang lain akan menyesatkan kamu." Banyak pribahasa Jepang menekankan pentingnya diam, seperti "Dari mulut keluarlah semua kejahatan" dan "Sekuntum bunga tidak berbicara." Bagi orang Indian Amerika, diam adalah tanda orang besar. Orang memperoleh karakter, kebajikan kendali-diri, keberanian, kesabaran dan martabat dari diam.[189] Di negara kita, ekspresi diam yang paling spektakuler ditunjukkan oleh Upacara Nyepi yang dilakukan oleh orang Hindu di Bali. Ritus ini dimaknai sebagai usaha untuk membersihkan seluruh alam berserta isinya dan meningkatkan hubungan dan keselarasan antara manusia dengan Tuhan, manusia dengan manusia, dan manusia dengan lingkungannya. Lewat Nyepi, yang ditandai dengan ketiadaan aktivitas keduniaan, orang-orang

Hindu melakukan refleksi atas perbuatan mereka pada masa lalu dan berniat memperbaikinya pada waktu yang akan datang.

Dalam beberapa budaya, diam itu kurang disukai daripada berbicara. Dalam banyak situasi sosial kita menghargai pembicaraan, seberapa kosong pun pembicaraan itu. Tujuannya adalah untuk melepaskan ketegangan dan mengatasi keterasingan. Bagi orang Barat, diam itu tidak enak. Mereka percaya bahwa mereka dapat menguraikan segala sesuatu, baik benda ataupun perasaan. Di negara-negara Arab dan Yunani yang mementingkan interaksi sosial, diam dianggap tidak menyenangkan di antara sesama anggota keluarga dan teman-teman. Kegemaran berbicara itu lebih penting lagi bagi orang Italia yang menganggap percakapan dengan kawan-kawan sebagai aktivitas yang menyenangkan. Bagi mereka kebahagiaan mereka yang terbesar mudah diperoleh, yakni ngobrol dengan kawan-kawan. Mereka percaya bahwa kebersamaan, ngobrol, dan kegaduhan adalah tanda kehidupan yang baik.[190]

Akan tetapi, dalam beberapa budaya lain, diam itu justru menyenangkan. Dalam budaya Jepang dan Finlandia, diam (jeda) saat berbicara yang mengantarai suatu kalimat dengan kalimat berikutnya atau topik dengan topik berikutnya adalah hal yang wajar, meskipun bagi orang Barat dan sebagian orang Timur, hal itu terasa menggelisahkan dan sulit dipahami. Rata-rata orang Jepang perlu "merasakan" mitra bicaranya dan membiarkan diam yang relatif lama. Orang Barat menafsirkan perilaku tersebut sebagai ketidakpahaman, sehingga mereka mempersingkat jeda ini dengan menerangkan pendapat mereka sekali lagi atau dengan membicarakan masalah lain. Usaha untuk mendorong orang "berkicau" kerap menimbulkan frustrasi dan penolakan diam-diam. Orang Jepang menganggap orang Barat sebagai "penjahat" yang harus dididik untuk menutup mulut.[191] Di Jepang diam berarti penghormatan, pertanda bahwa pertanyaan yang diajukan cukup penting dan karenanya memerlukan pemikiran. Dengan kata lain, menjawab suatu pertanyaan tanpa ragu adalah suatu penghinaan karena itu berarti pertanyaan tersebut begitu sederhana sehingga hal itu tidak memerlukan pemikiran.[192]

Akan halnya bangsa Finlandia, perilaku mereka kerap disebut perilaku musim dingin: mereka tergesa-gesa tanpa berkata apa-apa di jalanan dengan suhu minus 20 derajat Celcius. Orang Finlandia itu introvert, walaupun mereka punya hasrat berkomunikasi.

Mereka hangat, hanya saja mereka senang menyendiri. Mereka menyukai ketenangan, meskipun mereka minum berlebihan. Mereka tidak suka menyatakan pendapat mereka dalam arena antarbangsa, walaupun mereka independen. Mereka jarang membicarakan hal-hal positif mengenai negeri mereka, walaupun mereka mencintainya. Orang Finlandia pelit berbicara, sering menunda jawaban korespondensi dan menjauhi perselisihan dengan orang lain karena mereka segan atau mereka kurang terampil berbicara dan bertindak. Mereka biasanya tidak mengungkapkan umpan balik atas pandangan orang lain dengan segera, karena mereka memikirkan terlebih dulu pandangan tersebut.[193]

## WARNA

Kita sering menggunakan warna untuk menunjukkan suasana emosional, cita rasa, afiliasi politik, dan bahkan mungkin keyakinan agama kita, seperti ditunjukkan kalimat atau frase berikut: wajahnya merah, koran kuning, *feeling blue*, matanya hijau kalau melihat duit, kabinet *ijo royo-royo*, dan sebagainya. Suatu teks iklan telepon seluler Motorola V-Series menyatakan:

> Persepsi tentang diri Anda diwarnai oleh apa yang Anda pakai ...Hobi jojing? *Radar Blue* untuk Anda. Kalau merasa Anda orangnya *cool*, ada *Light Titanium*. Dan untuk yang individualis dan kalem, *Galaxi Gray* pas untuk Anda. Katakan pada dunia siapa Anda... [194]

Di Indonesia, warna merah muda adalah warna feminin (konon juga warna romantis yang disukai orang jatuh cinta), sedangkan warna biru adalah warna maskulin. Tidak sedikit wanita yang baru melahirkan membelikan barang-barang berwarna merah muda untuk anak perempuannya dan benda-benda berwarna biru untuk anak lelakinya. Warna hijau sering diasosiasikan dengan Islam dan Muslim, bukan hanya karena warna ini menyejukkan mata, namun juga warna ini dipercayai sebagai warna surga, seperti disebutkan Qur'an surat Ar-Rahman ayat 64: "*Kedua surga itu hijau tua warnanya.*" Mungkin pula itu sebabnya mengapa banyak masjid berdinding hijau dan berkarpet hijau.

Dua warna bertolak belakang yang paling banyak dikupas dalam berbagai wacana, dari wacana keagamaan hingga fiksi, adalah putih dan hitam. Warna putih sering bermakna positif, seperti suci, murni, atau bersih. Warna putih dalam bendera Indonesia digambarkan sebagai mewakili kesucian (sementara warna merahnya melambangkan keberanian). Sedangkan warna hitam sering berkonotasi negatif seperti jahat, licik, buruk, atau kotor. Disebutkan, pakaian yang paling disukai Nabi Muhammad adalah putih. Bukanlah kebetulan jika banyak orang Islam mengenakan pakaian putih (pria mengenakan baju koko dan wanita mengenakan mukena) ketika mereka sedang melakukan salat dan terutama ketika mereka mengenakan pakaian ihram saat menunaikan ibadah haji di Tanah Suci. Itu pula sebabnya kain kafan berwarna putih digunakan untuk membungkus orang Islam yang meninggal. Setidaknya warna ini akan diasosiasikan dengan "kesucian" hati si pemakainya, saat ia dipanggil Allah Yang Maha Kuasa. Salah satu cara kaum Muslim untuk memperoleh "hati yang putih" ini adalah dengan membaca salah satu doa iftitah dalam shalat: *"Ya, Allah, Tuhanku. jauhkanlah daku dengan dosa-dosaku sebagaimana engkau jauhkan antara Timur dan Barat. Ya, Tuhanku, bersihkanlah daku dari dosa-dosaku bagaikan dibersihkannya pakaian dari kotoran. Ya, Allah, Tuhanku, cucilah daku dari dosa-dosaku dengan salju dan es."* Salju, seperti yang disinggung dalam doa iftitah itu, yang turun dari langit, memang begitu murni. Warnanya begitu putih, terputih dari fenomena alam mana pun yang putih di alam ini.[195]

Menarik bahwa di Arab Saudi kebanyakan pria Arab mengenakan pakaian (gamis) berwarna putih. Boleh jadi karena warna ini dipersepsi sebagai warna yang bersih dan suci, selain untuk menetralisir cuaca panas. Bahkan mobil yang disukai pun di Arab Saudi adalah berwarna putih. Salah satu alasannya supaya warna mobil tersebut tidak cepat luntur oleh cuaca. Di Indonesia mobil berwarna putih justru kurang disukai sehingga harganya pun relatif lebih murah dibandingkan dengan mobil berwarna lainnya, terutama yang berwarna silver dan hitam.

Dalam Alkitab, baik Perjanjian Lama ataupun Perjanjian Baru, warna putih (cahaya) dan warna hitam sering dipertentangkan sebagai kebajikan lawan kejahatan, kebenaran lawan kebodohan, kejayaan lawan dosa. Misalnya: *"Ia telah menghalangi jalanku yang tak dapat kulewati, dan ia telah menciptakan kegelapan di*

*jalanku"* (19:8) *atau "Ketika aku mencari kebaikan, lalu kejahatan datang kepadaku; dan ketika aku menunggu cahaya, datanglah kegelapan"* (30:26).[196] Bidadari, makhluk yang digambarkan suci, mulia, dan sering menolong orang, seperti pernah disinetronkan di Indonesia, sering digambarkan berpakaian putih. Tokoh dalam film *the Wizard of Oz,* Glinda si penyihir baik dilukiskan berbusana putih sedangkan penyihir jahatnya berpakaian hitam. Dalam film *Star Wars* tokoh jahatnya adalah Darth Vader yang selalu mengenakan jubah dan tudung kepala berwarna hitam.

Oleh karena bersifat simbolik, warna bisa menimbulkan pertikaian. Kita masih ingat, bagaimana Golkar melakukan kuningisasi di wilayah publik selama kampanye pemilu 1997. Di Solo khususnya, Golkar dan PPP melakukan perang warna. Golkar menguningkan pagar-pagar di sekitar Masjid Agung, batas tanaman, pohon-pohon, serta pagar keliling *ringin kurung*. PPP lalu memutihkannya karena kawasan itu adalah milik umum, bukan milik Golkar. Lalu kedua partai politik itu pun ribut, nyaris menyelesaikan persoalan itu di pengadilan. Dalam kampanye pemilu tahun 1999, partai yang paling getol melakukan pewarnaan wilayah publik adalah PDI-Perjuangan. Warna merah merajalela di mana-mana, menandai gardu, gapura, spanduk, bendera, baju seragam, topi, dan sebagainya.

Apakah Anda punya warna favorit? Warna-warna apakah yang tidak pernah Anda gunakan untuk baju? Apakah iklim, cuaca, dan waktu (siang atau malam) mempengaruhi Anda untuk memilih warna baju? Apakah Anda juga mempertimbangkan warna pakaian Anda ketika Anda menghadiri acara tertentu, misalnya kuliah, pertemuan keluarga, pesta, atau pemakaman? Apakah pilihan warna Anda berlaku untuk warna dinding rumah? Tidak mudah untuk meneliti apakah warna mempengaruhi suasana hati (*mood*), apalagi memastikan hubungan antara warna dengan respons tubuh kita, atau mungkinkah hubungan itu sekadar stereotip yang dipelajari? Berikut adalah uraian suasana hati yang diasosiasikan dengan warna.[197]

| SUASANA HATI | WARNA |
|---|---|
| Menggairahkan, merangsang | merah |
| Aman, nyaman | biru |
| Tertekan, terganggu, bingung | oranye |
| Lembut, menenangkan | biru |
| Melindungi, mempertahankan | merah, coklat, biru, ungu, hitam |

| | |
|---|---|
| Sangat sedih, patah hati, tidak bahagia, murung | hitam, coklat |
| Kalem, damai, tenteram | biru, hijau |
| Berwibawa, agung | ungu |
| Menyenangkan, riang, gembira | kuning |
| Menantang, melawan, memusuhi | merah, oranye, hitam |
| Berkuasa, kuat, bagus sekali | hitam |

Tampaknya daftar warna di atas dan suasana hati yang diasosiasikannya —yang versi Amerika— tidak berlaku universal, meskipun mirip dengan versi yang berlaku dalam budaya lain. Di Cina merah digunakan dalam acara gembira dan perayaan, sedangkan di Jepang menandakan kemarahan dan bahaya. Masih di Jepang warna putih menandakan kesedihan dan warna hitam menandakan kebahagiaan.[198] Biru untuk orang Indian Cherokee menandakan kekalahan, sedangkan bagi orang Mesir menandakan kebajikan dan kebenaran. Dalam teater Jepang, biru adalah warna peran penjahat. Warna kuning menandakan kebahagiaan dan kemakmuran di Mesir, namun di Prancis abad ke-10 menandakan pintu penjahat. Hijau mengkomunikasikan femininitas kepada sebagian orang Indian Amerika, kesuburan dan kekuatan kepada orang Mesir, dan kemudaan dan energi kepada orang Jepang. Ungu menandakan kebajikan dan kesetiaan di Mesir, keanggunan dan kemuliaan di Jepang.[199]

Dalam tiap budaya terdapat konvensi tidak tertulis mengenai warna pakaian yang layak dipakai ataupun tidak. Kaum wanita umumnya lebih bebas memilih warna pakaian. Mereka lebih lazim mengenakan pakaian berwarna menyala, seperti merah atau ungu, daripada pria. Norma ini tampaknya berlaku juga dalam banyak budaya, termasuk di Barat. Bila Anda sebagai pria memakai kemeja berwarna merah menyala atau ungu, hampir bisa dipastikan banyak orang akan melirik Anda, dan mungkin menganggap Anda orang yang aneh (feminin). Namun di Malaysia, pada hari raya kaum lelakinya justru senang memakai baju tradisional Melayu yang berwarna menyala dan mengkilat, seperti juga pakaian tradisional sebagian suku asal Afrika yang warna-warni. Pebisnis Jepang yang dikenal sebagai *sarariman* (terjemahan dari *salary man*), yakni pegawai kerah-putih dari suatu perusahaan besar, biasanya mengenakan kemeja putih, jas dan dasi berwarna gelap dengan sepatu yang hitam mengkilat.[200] Orang Brasil ternyata lebih menyukai sepatu warna coklat daripada sepatu

warna hitam.[201] Dalam banyak budaya, khususnya di Barat, warna hitam menandakan duka cita, sehingga orang hanya mengenakan pakaian hitam ketika mereka melayat kematian atau menghadiri acara pemakaman.

> Waktu saya mengenakan baju hitam pada sebuah acara *barbeque* di Perth, Australia, anak salah seorang yang hadir siang itu, Nathan (9 tahun) spontan melontarkan pertanyaan kepada saya, "Apakah kamu baru pulang dari pemakaman?" Ia menjelaskan bahwa di sana orang-orang hanya mengenakan baju berwarna hitam jika mereka menghadiri pemakaman.[202]

Namun di kalangan Tionghoa di Indonesia, orang yang berkabung justru mengenakan pakaian putih. Orang-orang yang orangtua atau kakek-neneknya meninggal dunia biasanya mengenakan kain blacu, sedangkan orang-orang yang mempunyai hubungan yang lebih jauh dengan si mati mengenakan kain kaci. Hal itu mereka lakukan sebagai tanda prihatin atas peristiwa yang terjadi. Namun belakangan, sebagian orang tidak mempermasalahkan jenis kain yang dikenakan, asal tetap berwarna putih.

Seperti juga model pakaian, warna yang disukai juga berubah-ubah, bergantung pada *fashion*. Warna perak misalnya kini menjadi warna paling dominan, sebagai lambang milenium. Lebih banyak mobil berwarna perak di jalan-jalan, juga warna luar televisi yang dijual di toko-toko. Akan tetapi, beberapa warna tampaknya tetap disukai, seperti biru laut (*navy blue*), abu-abu sedang, hitam, dan beberapa ragam coklat. Beberapa warna dianjurkan untuk tidak digunakan, seperti banyak warna pastel, warna-warna yang menyala, hijau, ungu, dan oranye.[203] Warna abu-abu tampaknya tetap disukai sebagai warna perlengkapan kantor, termasuk meja dan perangkat komputer.

Hingga derajat tertentu, tampaknya ada hubungan antara warna yang digunakan dengan kondisi fisiologis dan psikologis manusia, meskipun kita memerlukan lebih banyak penelitian untuk membuktikan dugaan ini. Misalnya, bukti ilmiah menunjukkan bahwa gerakan pernapasan akan meningkat oleh cahaya merah dan menurun oleh cahaya biru. Serupa dengan itu, frekuensi kedipan mata bertambah ketika mata dihadapkan pada cahaya merah dan berkurang ketika dihadapkan pada cahaya biru. Ini tampaknya konsisten dengan perasaan naluriah kita tentang warna biru yang lebih

menyejukkan dan warna merah yang lebih aktif.[204] Bagaimana pun, tampaknya kita tidak dapat beristirahat tenang di ruangan yang dinding-dindingnya berwarna merah menyala.

Usia agaknya mempengaruhi pilihan warna. Suatu acara TV swasta di negeri kita pernah menyiarkan bahwa pasangan dewasa dan berusia lanjut lebih menyenangi dinding rumah berwarna kalem, sedangkan pasangan muda lebih menyenangi dinding rumah berwarna cerah. Saya pernah mendengar cerita bahwa warna menyala (merah atau oranye) yang mendominasi restoran cepat saji di Amerika Serikat (yang belakangan juga di banyak negara lain) mempercepat rasa lapar atau meningkatkan selera makan pengunjung. Artinya, penataan warna seperti itu membuat makanan cepat laku. Saya juga ingat, dua klub sepak bola papan-atas di Inggris — tapi saya lupa namanya— yang seragam kesebelasannya sama-sama merah harus diundi untuk menentukan tim mana yang berhak mengenakan kostum merah dalam suatu pertandingan final sekitar pertengahan dekade 1990-an. Tim yang dijagokan menang ternyata kalah, setelah mereka pun kalah dalam undian penentuan kostum tim itu. Seorang analis sepak bola mengemukakan bahwa warna kostum mereka yang adem membuat semangat mereka lembek, sehingga mereka pun kalah.

Warna hijau, kuning, dan merah adalah warna yang maknanya universal sebagai pengatur lalu lintas. Di mana pun, hijau berarti "silakan jalan," kuning "siap-siap atau hati-hati," dan merah "berhenti." Namun jangan lupa, sebagai dasar pelat mobil, makna warna tidak lagi universal. Di Arab Saudi, pelat putih digunakan untuk mobil pribadi, pelat kuning untuk taksi, pelat merah untuk kendaraan umum yang besar, dan pelat biru untuk mobil angkutan barang. Di Oman lain lagi.

> Pada hari pertama kunjungan saya di Muscat, ibukota Kesultanan Oman, saya sering keliru menghentikan taksi lantaran masih terbawa kebiasaan di tanah air. Saya melambaikan tangan kalau ada mobil sedan berpelat kuning. Eh, nggak tahunya, yang saya hentikan kendaraan pribadi. Pengemudinya memang kadang-kadang mau berhenti asal mereka tidak sedang terburu-buru atau sopirnya bukan wanita. Biasanya, mereka lalu bertanya kalau-kalau saya butuh bantuan. Bahkan tidak jarang saya ditawari ikut menumpang. Meski kecele bercampur malu, saya terima saja tawaran itu.

Dari penjelasan salah seorang pengemudi, saya baru tahu kalau sistem pewarnaan dasar pelat nomor kendaraan ternyata berbeda dengan di tanah air. Di negeri berpenduduk sekitar dua juta jiwa ini, pelat kendaraan milik pemerintah diberi warna dasar hitam, sedangkan di Indonesia, merah. Untuk kendaraan umum seperti taksi dan bus diberi warna merah, padahal di tempat kita kuning. Sebaliknya, warna kuning justru dipakai untuk kendaraan pribadi, yang di Indonesia warnanya hitam.[205]

## ARTEFAK

Artefak adalah benda apa saja yang dihasilkan kecerdasan manusia. Aspek ini merupakan perluasan lebih jauh dari pakaian dan penampilan yang telah kita bahas sebelumnya. Benda-benda yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan hidup manusia dan dalam interaksi manusia, sering mengandung makna-makna tertentu. Bidang studi mengenai hal ini disebut objektika (*objectics*). Rumah, kendaraan, perabot rumah dan modelnya (furnitur, barang elektronik, lampu kristal), patung, lukisan, kaligrafi, foto saat bersalaman dengan presiden, buku yang kita pajang di ruang tamu, koran dan majalah yang kita baca, botol minuman keras, bendera, dan benda-benda lain dalam lingkungan kita adalah pesan-pesan bersifat nonverbal, sejauh dapat diberi makna.

Tidak semua orang dapat membeli *microwave*, TV layar datar raksasa, sepeda balap berharga puluhan juta rupiah, apalagi sepeda motor *Harley Davidson* yang model terbarunya berharga ratusan juta rupiah (bagi sebagian orang, Harley yang buatan Amerika itu adalah impian dan gaya hidup. Seorang tukang kayu bakar asal Majalaya, Jawa Barat, akhirnya bisa memiliki sepeda motor yang legendaris ini setelah menabung selama 40 tahun)[206] Bila barang-barang seperti itu terpajang di rumah seseorang, kita tahu bahwa pemiliknya adalah orang berduit. BMW sering diidentikkan dengan mobil orang yang dinamis dan suka tantangan; Mercedes Benz dianggap mobil orang yang sukses dan mapan; dan Volvo dicitrakan mobil orang yang konservatif.[207] Bahkan pelat mobil Amerika yang dipasang di belakang mobil seseorang juga menunjukkan dunia simbolik si pemilik mobil itu,

yakni keinginan agar orang lain punya kesan bahwa ia pernah mengunjungi negeri yang menggunakan pelat mobil itu. Akan halnya payung, banyak pria tidak suka membawanya pada musim hujan, bukan hanya karena repot, tetapi karena payung identik dengan benda yang dibawa wanita. Mereka merasa kurang maskulin membawa benda itu. *Rolex* adalah simbol orang kaya baru (OKB) atau orang sukses secara material. Benda-benda yang pernah dimiliki orang terkenal sedemikian simbolik sehingga dalam lelang pun bisa laku dengan harga tinggi. Pakaian dalam (BH) Madonna (yang pernah dipakai penyanyi itu dalam tour *Blonde Ambition* 1990) dan berusia 11 tahun pernah dibeli orang dengan harga 20.000 dolar lebih di London.[208]

Salah satu benda yang sangat simbolik di kalangan anak muda adalah saputangan. Bagaimana perasaan Anda bila "sahabat dekat" yang berlainan jenis memberi saputangan kepada Anda? Komentar istri saya boleh juga direnungkan: "Itu artinya akan terjadi perpisahan; saputangan itu akan digunakan untuk mengelap air mata yang akan menetes." Seorang putri yang mewarisi seuntai kalung dari ibunya yang sangat disayanginya, boleh jadi takkan menjual kalung itu dengan harga berapa pun, sebagai "bukti" cintanya kepada orangtuanya tersebut. Bahkan bolpoin pun menjadi begitu berharga bila benda itu sebagai pemberian dari seseorang yang sangat khusus, sehingga kita tidak mau menukarnya dengan barang serupa yang harganya jauh lebih mahal. Bahwa alat tulis saja bersifat simbolik, terlihat dalam kasus berikut.

> Menlu Amerika Serikat dan Menlu Jepang menandatangani persetujuan pengembalian Okinawa pada tahun 1972 dalam suatu upacara yang secara serempak disiarkan di Amerika Serikat dan Jepang. Pejabat Jepang menandatangani dengan kwas tinta tradisional, yang sesuai untuk dokumen yang demikian penting, dan Menlu Amerika menandatangani dengan serangkai pulpen yang kemudian dibagikan sebagai kenang-kenangan atas peristiwa itu. Di Amerika seorang komentator menyatakan bahwa Jepang yang modern tampaknya masih menggunakan "alat primitif," sedangkan seorang komentator Jepang menyatakan keterkejutan bahwa kualitas pulpen Amerika begitu buruk sehingga hanya sekali saja digunakan dan sesudah itu dibuang.[209]

Di Jepang salah satu benda yang tampaknya sepele namun dapat menggagalkan bisnis adalah kartu nama (*meishi*). Orang Jepang punya kebiasaan saling bertukar kartu nama saat mereka berkenalan, terutama di dunia bisnis. Oleh karena keterikatan mereka yang kuat pada kelompok, unsur terpenting pada kartu nama itu adalah organisasi (perusahaan) tempat mereka bekerja, lalu berturut-turut jabatan dalam organisasi, gelar akademis, nama keluarga, nama pertama, dan akhirnya alamat. Mereka akan memperhatikan kartu nama kita sebelum menyimpannya untuk menunjukkan itikad baik dan ketulusan mereka. Kita pun diharapkan memeriksa kartu nama mereka dengan saksama. Bila kita langsung memasukkan kartu nama orang Jepang ke dompet kita atau meletakkannya di meja tanpa memperhatikan apa yang tertulis pada kartu nama itu, mereka akan menganggap kita bukan mitra bisnis yang prospektif. Jika Anda berkunjung ke Cina jangan memberikan hadiah berupa jam dinding, karena hal itu berarti kematian.[210]

Dalam tradisi Sumba Barat, NTT, dalam acara melamar, pihak wanita menyerahkan sejenis kain (sarung adat Sumba) kepada pihak pria. Sebaliknya, pihak pria membalasnya dengan menyerahkan benda selain kain, biasanya tali dan parang, sebagai simbol hewan dan alat pemotongnya. Pernah suatu perkawinan di Dili diundurkan gara-gara pihak pria sulit mendapatkan hewan yang ditentukan dan sebagai gantinya, pihak pria menyerahkan sarung dari Bima tempat asal keluarga pria, tetapi tanpa dimusyawarahkan terlebih dulu dengan pihak wanita. Keluarga wanita yang beradat Sumba itu merasa malu, karena balasan sarung tersebut dianggap mengembalikan anak perempuan mereka.[211]

Berikut adalah beberapa ilustrasi lain mengenai penggunaan artefak sebagai pesan nonverbal, yang menunjukkan bahwa benda-benda yang tampak sepele pun ternyata bersifat simbolik.

> Suatu malam sepupu saya sepakat untuk makan malam bersama kliennya seorang berkebangsaan Australia di sebuah warung tenda di kawasan Dago. Menu yang tersedia selain makanan tradisional juga makanan ala Italia. Tetapi kawan sepupu saya itu langsung berkata, "Saya kehilangan selera makan saya," begitu ia melihat *tissue* gulung di atas meja sebagai pengganti serbet.[212]

> Pada suku Tobelo (salah satu suku terbesar di Pulau Halmahera, Maluku Utara), jika seseorang sudah mengambil

buah atau hasil kebun orang lain, misalnya pisang atau ketela pohon dan pada bekas tanamannya ditanam lagi setangkai pohon, maka itu pertanda orang tersebut telah meminta hasil kebun tersebut. Sedangkan jika tidak ada tanda apa-apa, berarti itu mencuri. Salah satu tanda yang masih berlaku hingga saat ini adalah bila dalam kebun seseorang atau di bawah pohon buah-buahan ada sebuah botol kosong yang digantung di atas tiang, maka itu pertanda "jangan diambil."[213]

Kain Timur (*bo*) adalah suatu artefak yang digunakan di daerah kepala burung (Kabupaten Sorong), Papua. Di kalangan orang Maibrat, Moi, Kebar, Karon, Aifat dan Tehit, jenis kain ini tidak hanya bernilai ekonomis, namun juga penting dalam kegiatan politik dan kegiatan ritual setempat. Di wilayah Maibrat, *bo* merupakan sarana utama dalam menjalin hubungan antaretnik, lebih tepatnya sebagai alat pembayaran, maskawin, harta pusaka, juga dapat menunjukkan status sosial serta benda sakral dalam upacara suku.[214]

Tanpa memperhatikan sungguh-sungguh bagaimana budaya mempengaruhi komunikasi, termasuk komunikasi nonverbal dan pemaknaan terhadap pesan nonverbal tersebut, kita bisa gagal berkomunikasi dengan orang lain. Kita cenderung menganggap budaya kita, dan bahasa nonverbal kita, sebagai standar dalam menilai bahasa nonverbal orang dari budaya lain. Bila perilaku nonverbal orang lain berbeda dengan perilaku nonverbal kita, sebenarnya itu tidak berarti orang itu salah, bodoh atau sinting; alih-alih, secara kultural orang itu sedikit berbeda dengan kita. Bila kita langsung meloncat pada kesimpulan tentang orang lain berdasarkan perilaku nonverbalnya yang berbeda itu, maka kita terjebak dalam etnosentrisme (menganggap budaya sendiri sebagai standar dalam mengukur budaya orang lain).

**CATATAN**

1. Lihat John R. Wenburg dan William W. Wilmot. *The Personal Communication Process*. New York: John Wiley & Sons, 1973, hlm. 83; Stewart L. Tubbs dan Sylvia Moss. *Human Communication*. Edisi ke-7. New York: McGraw-Hill, 1994, hlm. 114.
2. Sarah Trenholm dan Arthur Jensen. *Interpersonal Communication*. Edisi ke-2. Belmont California: Wadsworth, 1992, hlm. 173, 174, 177.

3. Wenburg dan Wilmot, hlm. 96.
4. Mark L. Knapp dan Judith A. Hall. *Nonverbal Communication in Human Interaction*. Edisi ke-4. Forth Worth: Harcourt Brace College, 1977, hlm. 22.
5. Larry A. Samovar dan Richard E. Porter. *Communication Between Cultures*. Belmont, California: Wadsworth, 1991, hlm. 179.
6. *Ibid*, hlm. 178.
7. Edward T Hall. *The Silent Language*. Garden City, NY: Anchor Books, [1959] 1973.
8. Edward T. Hall. *The Hidden Dimension*. New York: Doubleday, 1966.
9. William B. Gudykunst dan Young Yun Kim. *Communicating with Strangers: An Approach to Intercultural Communication*. New York: McGraw-Hill, 1992, hlm. 172.
10. Philip Goodacre dan Jennifer Follers. *Communication Across Cultures*. Wentworth Falls, N.S.W.: Social Science Press, 1987, hlm. 44.
11. Gudykunst dan Kim, hlm. 178; Tubbs dan Moss. hlm. 110.
12. Lihat John C. Condon dan Fathi Yousef. *An Introduction to Intercultural Communication*. New York: Macmillan, 1985, hlm. 127.
13. William D. Brooks. *Speech Communication*. Dubuque, Iowa: Wm. C. Brown, 1971, hlm. 102.
14. Lihat Albert Mehrabian. *Nonverbal Communication*. Chicago: Aldin Atherton, 1972; Judy Cornelia Pearson. *Gender and Communication*. Debuque, Iowa: Wm. C. Brown, 1985, hlm. 250; Richard Buck, R.E. Miller, dan William F. Caul. "Sex, Personality and Physiological Variables in the Communication of Affect via Facial Expression." *Journal of Personality and Psychology* 30, 1974, hlm. 587-596.
15. Ronald B. Adler dan Jeanne Marquardt Elmhorst. *Communicating at Work: Principles and Practices for Business and the Professions*. Edisi ke-5. New York: McGraw-Hill, 1996, hlm. 75.
16. Knapp dan Hall. hlm. 5.
17. Lihat Thomas M. Scheidel. *Speech Communication and Human Interaction*. Edisi ke-2. Glenview, Ill.: Scott, Foresman & Co., 1976, hlm. 121.
18. *Ibid*.
19. Rudolph F. Verderber. *Communicate!* Belmont, California: Wadsworth, 1996, hlm. 83
20. Condon dan Yousef, hlm. 126.
21. Adler dan Elmhorst, hlm. 83.
22. Erving Goffman. *The Presentation of Self in Everyday Life*. Harmondsworth: Penguin, [1959] 1969, hlm. 14.
23. Erving Goffman. *Behavior in Public Places: Notes on the Social Organization of Gatherings*. New York: Free Press, 1963, hlm. 35.
24. Lihat Em Griffin. *A First Look at Communication Theory*. New York: McGraw-Hill, 1991, hlm. 57.
25. Lihat Cassandra L. Book, ed. *Human Communication: Principles, Contexts, and Skills*. New York: St. Martin's Press, 1980, hlm. 59-60; Samovar dan Porter, hlm. 190.
26. Wenburg dan Wilmot, hlm. 97; Tubbs dan Moss, hlm. 103.
27. Samovar dan Porter, hlm. 190.
28. Condon dan Yousef, hlm. 136.
29. Lihat Wenburg dan Wilmot, hlm. 97.
30. Samovar dan Porter, 1991.
31. Wenburg dan Wilmot, 97.

32. Lihat Samovar dan Porter, hlm. 189.
33. Book, hlm. 61.
34. Lihat Samovar dan Porter, hlm. 193.
35. J. Vernon Jensen. "Perspective on Nonverbal Intercultural Communication." Dalam Larry A. Samovar dan Richard E. Porter, ed. *Intercultural Communication: A Reader*. Edisi ke-3. Belmont, California: Wadsworth, 1982, hlm. 266.
36. Andrea L. Rich. *Interracial Communication*. New York: Harper & Row, 1974, hlm. 186; *E-mail* dari Beth Seers, Victoria, Australia.
37. Wenburg dan Wilmot, hlm. 106.
38. Larry Smeltzer, John Waltman, dan Donald Leonard. *Managerial Communication: A Strategic Approach*. Edisi ke-2. Needham Heights, Massachusetts: Ginn Press, 1991, hlm. 487.
39. Saundra Hybels dan Richard L. Weaver II. *Speech/Communication*. Edisi ke-2. New York: D. Van Nostrand, 1979, hlm. 84.
40. Samovar *et al.*, 1998:147.
41. James C. McCroskey. *An Introduction to Rhetorical Communication*. Boston: Allyn & Bacon, 2001, hlm. 137.
42. Jensen, hlm. 267.
43. Smeltzer, hlm. 487.
44. *Intisari*, 5 Juni 1997, seperti dilaporkan Annisa Indriasari, K1C989052, Fikom Unpad.
45. Michael Kaye. *Communication Management*. Sydney: Prentice-Hall, 1994, hlm. 117; Julia T. Wood. *Interpersonal Communication: Everyday Encounters*. Edisi ke-4. Belmont, CA: Wadsworth, 2004. hlm. 137.
46. Tubbs dan Moss, hlm. 124.
47. Scheidel, hlm. 391.
48. Samovar, Larry A, Richard E. Porter, dan Lisa A. Stefani. *Communication Between Cultures*. Edisi ke-3. Belmont, CA: Wadsworth, 1998, hlm. 156
49. Fenty B.S., K1B97187, Fikom Unpad.
50. Arleti M. Apin, NIM 27199005, Program Magister Seni Rupa dan Desain, ITB.
51. Yusep Hikmat, K1O97165, Fikom Unpad.
52. Nancy L. Braganti dan Elizabeth Devine. *The Traveler's Guide to European Customs & Manners*. Deephave, MN: Meadowbrook Books, 1984, hlm. 23.
53. Samovar dan Porter, hlm. 194.
54. Adler dan Elmhorst, hlm. 84.
55. Jensen, hlm. 264.
56. M. Maqisuyuti, *Intisari*, April 1994, seperti dilaporkan Toto Waskitho, K1C94101, Fikom Unpad.
57. Didit Widiatmoko, NIM 27199008, Program Magister Seni Rupa dan Desain ITB.
58. *Tempo*, 13-19 maret 2000.
59. Adler dan Elmhorst, hlm. 88.
60. Lihat Kaye, hlm. 124; Ralph Webb, Jr. *Interpersonal Speech Communication: Principles and Practices*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall, 1975, hlm. 83.
61. Hybels dan Weaver II, hlm. 74.
62. Samovar dan Porter, hlm. 188.
63. Jensen, hlm. 263.
64. Gail E. Myers dan Michele Tolela Myers. *Communicating: When We Speak*. New York: McGraw-Hill, 1975, hlm. 146-147.
65. Jensen, hlm. 264.

66. Condon dan Yousef, hlm. 122.
67. William I. Gorden. *Communication: Personal and Public*. Sherman Oaks, CA: Alfred, 1978, hlm. 50.
68. Tri Rainny Syafarani, K1A97059, Fikom Unpad.
69. Janet Lee Mills. "Body Language Speaks Louder than Words." *Horizons*, Februari 1985, hlm. 10-11.
70. Samovar dan Porter, hlm. 175.
71. Vivi Retno Intenning, 978101018, FIK Unisba.
72. Grace Lidwina, K1B88083, Fikom Unpad.
73. *Kompas*, 7 Juni 1998.
74. Albert Mehrabian. "Communication without Words." Dalam Jean M. Civikly, ed. *Messages: A Reader in Human Communication*. New York: Random House, 1974, hlm. 87.
75. Lihat Randall Harrison. "Nonverbal Communication: Explorations into Time, Space, Action, and Object." Dalam, James H. Campbell dan Hal W. Hepler, ed. *Dimensions in Communication: Readings*. Belmont, California: Wadsworth, 1965, hlm. 164.
76. Samovar dan Porter, hlm. 199.
77. Wenburg dan Wilmot, hlm. 108.
78. Samovar dan Porter, hlm. 198-199.
79. Alfredo dan Grace Roces. *Culture Shock!: Philippines*. Singapore: Times Books International, 1986, hlm. 11.
80. Samovar et al., hlm. 158-159
81. Nindi Aristi, K1C98060, Fikom Unpad.
82. Richard D. Lewis. *Menjadi Manajer Era Global: Kiat Komunikasi Bisnis Lintas-budaya*. Editor dan Pengantar Deddy Mulyana. Bandung: Rosda, 1997, hlm. 43-44.
83. Dian Prathiwi, K1B98018, Fikom Unpad.
84. Lihat Helmut Morsbach. "Aspects of Nonverbal Communication in Japan." Dalam Larry A. Samovar dan Richard E. Porter, ed. *Intercultural Communication: A Reader*. Edisi ke-3. Belmont, California: Wadsworth, 1982, hlm. 308.
85. Samovar et al., hlm. 158
86. Alfredo dan Roces, hlm. 15.
87. Edward T. Hall dan William Foote Whyte. "Komunikasi Antarbudaya: Suatu Tinjauan Antropologis." Dalam Deddy Mulyana dan Jalaluddin Rakhmat, ed. *Komunikasi Antarbudaya: Panduan Berkomunikasi dengan Orang-orang Berbeda Budaya*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 1996, hlm. 41.
88. Kaye, hlm. 108.
89. Wenburg dan Wilmot, hlm. 106.
90. Lihat Zick Rubin..*Liking and Loving: An Invitation to Social Psychology*. New York: Holt, reinhart & Winston, 1973, hlm. 36-37.
91. Rudolph F. Verderber. *Communicate!* Belmont, California: Wadsworth, (1978), 1996, hlm. 87.
92. Samovar *et al.*, hlm. 158.
93. Rifki Moreno, 988001159, Fikom Unisba.
94. Samovar dan Porter, hlm. 202.
95. Hybels dan Weaver II, hlm. 74.
96. Tubbs dan Moss, hlm. 126.
97. Lihat Kaye, hlm. 121.
98. Webb, Jr., hlm. 78.

99. John W. Gould. "Intercultural Business Communication." Data lain tidak terlacak.
100. Pengalaman Niesdri H. Poster, seperti dilaporkan Widyana Perdhani, K1O97053, Fikom Unpad.
101. Rich, hlm. 162.
102. Iksan Baehaki, K1A98214, Fikom Unpad.
103. Sumber data tidak terlacak.
104. Nurisah, K1O97168, Fikom Unpad.
105. Rina Inayati, K1O97021, Fikom Unpad.
106. Verderber, hlm. 95.
107. McCroskey, hlm. 139.
108. Kaye, hlm. 113.
109. Book, hlm. 61.
110. Lihat John C. Condon. "When People Talk with People." Dalam Jean M. Civikly, ed. *Messages: A Reader in Human Communication*. New York: Random House, 1974, hlm 27.
111. *Ibid*.
112. Parsaoran Sirait, K1A94176, Fikom Unpad.
113. Hall dan Whyte, hlm. 41.
114. Idon Syaefulrosad, K1C86191, Fikom Unpad.
115. Verderber. hlm. 92.
116. Samovar *et al*. 153.
117. Rich, hlm. 174.
118. Radio Raka Bandung, 7 April 2000.
119. Samovar *et al*., 1998:154.
120. Samovar dan Porter, hlm. 188.
121. Kaye, hlm. 123.
122. Lihat Larry L. Barker. *Communication*. Edisi ke-3. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall, 1984, hlm. 84.
123. Samovar dan Porter, hlm. 187.
124. Barker, hlm. 85.
125. Jaya Suprana. "Budaya Asing." *Kompas*, 24 April 1994.
126. *Pikiran Rakyat*, 23 November 1999.
127. McCroskey, 138.
128. *Republika*, 29 Desember 1999.
129. *Republika*, 31 Desember 1999.
130. Akbar S. Ahmed. *Postmodernism and Islam: Predicament and Promise*. London: Routledge, 1992.
131. Trenholm dan Jesen, hlm. 185; Adler dan Elmhorst, hlm. 86.
132. Petrus Palbeno, *Intisari*, Februari 1999, seperti dilaporkan Tito Waskitho, K1C94101, Fikom Unpad.
133. Marsel Robot, L2G98363, BKU Komunikasi, Pascasarjana Unpad.
134. Malcolm X. *The Autobiography of Malcolm X: as Told to Alex Haley*. New York: Ballantine, 1973, hlm. 54.
135. Saraswati Sunindyo. "Diskursus Gender di TVRI: Antara Hegemoni Kolonialisme dan Hollywood." Dalam Idi Subandy Ibrahim, ed. *Ecstasy Gaya Hidup: Kebudayaan Pop dalam Masyarakat Komoditas Indonesia*. Bandung: Mizan, 1997, hlm. 334.
136. Condon dan Yousef, hlm. 143.
137. *Kompas*, 13 April 2000.

138. Herman Yudiono dan Dharma S. Soedirman. "Cinta: Dari Hidung Turun ke Hati." *Kompas*, 27 Desember 2002.
139. *Kompas*, 20 September 1997.
140. Samovar dan Porter, hlm. 204.
141. A.J. Almaney dan A.J. Alwan. *Communicating with the Arabs*. Pospect Heights, IL.: Waveland Press, 1982, hlm. 17.
142. Gudykunst dan Kim, hlm. 179.
143. Arif Wibowo, K1A97175, Fikom Unpad.
144. *Kompas*, 20 September 1997.
145. Samovar dan Porter, hlm. 203.
146. I Ketut Murdana, NIM 27098005, Program Magister Seni Rupa dan Desain ITB.
147. Muchtar Kholid dalam ceramahnya di Fikom Unpad (Silaturahmi/halal bi halal), 4 Januari 2002
148. Robert Sommer. *Personal Space: The Behavioral Basis of Design*. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall, 1969, hlm. 43.
149. Joseph A. DeVito. *The Interpersonal Communication Book*. Edisi ke-5. Cambridge: Harper & Row, 1989, hlm. 250.
150. Rich, hlm. 165.
151. Gudykunst dan Kim, hlm. 116.
152. Rudolph F. Verderber. *Communicate!* Belmont, California: Wadsworth, 1978, hlm. 85.
153. Lihat Rich, hlm. 167-168.
154. Stanford M. Lyman dan M.B. Scott. "Territoriality: A Neglected Sociological Dimensions." *Social Problems* 15 ,1967, hlm. 237-241; Kaye, hlm. 119.
155. Riska Sandika, NIM 27199019, Program Magister Seni Rupa dan Desain ITB.
156. Pearson dan Nelson, hlm. 65.
157. Lihat Griffin, hlm. 62-63; Kaye, hlm. 233-234.
158. Thomas M. Kando. *Social Interaction*. Saint Louis: C.V. Mosby, 1977, hlm. 137.
159. Samovar dan Porter, hlm. 217.
160. Lihat Kando, hlm. 137.
161. Samovar dan Porter, hlm. 215.
162. Morsbach, hlm. 313.
163. Samovar dan Porter, hlm. 216.
164. Condon dan Yousef, hlm. 148.
165. Lihat Rich, hlm. 168.
166. Lihat Adler dan Elmhorst, hlm. 91.
167. H. Thomas Hurt, Michael D. Scott, dan James C. McCroskey. *Communication in the Classroom*. Reading, Massachusetts: Addison-Wesley, 1978, hlm. 92-99; Barker, hlm. 81-83.
168. Jensen, hlm. 272.
169. Murdana.
170. Gorden, hlm. 52.
171. Jules Henry. *Pathways to Madness*. New York: Random House, 1971, hlm. 11.
172. Edward T. Hall. *Beyond Culture*. New York: Doubleday, 1976, hlm. 14.
173. McCroskey, hlm. 133
174. Raymond S. Ross. *Speech Communication: Fundamentals and Practice*. Edisi ke-6. Engelewood Cliffs: Prentice-Hall, 1983, hlm. 81-82.
175. Harrison, hlm. 163.
176. Braganti dan Devine, hlm. 148.
177. Gould.

178. Lewis, hlm. 36-37.
179. Deddy Mulyana. *Twenty Five Indonesians in Melbourne: A Study of the Social Construction and Transformation of Ethnic Identity*. Tesis Ph.D. Monash University, 1995.
180. Goffman, [1959] 1969.
181. Lihat Wimar Witoelar. "Kok Bukan Soeharto." *Kompas*, 26 Desember 1999.
182. *Kompas*, 1 Januari 2000.
183. Goenawan Mohamad. "Lalu Waktu Bukan Giliranku ..." *Tempo*, Edisi Khusus Tahun 2000, 16 Januari 2000, hlm. 6.
184. *Media Indonesia*, 30 Desember 1999.
185. Samovar dan Porter, hlm. 212.
186. Deddy Mulyana. *Santri-Santri Bule: Kesaksian Muslim Amerika, Eropa dan Australia*. Bandung: Rosda, 2004, hlm. 232.
187. Lihat Kaye, hlm. 114.
188. Lihat Samovar dan Porter, hlm 223-224.
189. *Ibid*, hlm. 225-226.
190. *Ibid*, hlm. 224-225.
191. Morsbach, hlm. 310.
192. Richard Brislin dan Tomoko Yoshida. *Intercultural Communication Training: An Introduction*. Thousand Oaks: Sage, 1994, hlm. 87.
193. Lewis.
194. *Kompas*, 20 Agustus 1999
195. Lihat juga Deddy Mulyana. *Islam di Negeri Paman Sam: Refleksi seorang Muslim Indonesia di Amerika*. Solo: Tiga Serangkai Pustaka Mandiri, tanpa tahun, hlm. 84-85.
196. Lihat juga David K. Shipler. *A Country of Strangers: Blacks and Whites in America*. New York: Alfred A. Knopf, 1997, hlm. 232.
197. Barker, 1984, hlm. 86.
198. Himstreet, 1993, hlm. 270
199. DeVito, hlm. 256.
200. Morsbach, hlm. 313; Condon dan Yousef, hlm. 138.
201. Lewis, hlm. 3.
202. Bonitasari, K1O97122, Fikom Unpad.
203. Smeltzer, hlm. 240.
204. DeVito, hlm. 256.
205. A. Marzuq M., *Intisari*, Oktober 1988, seperti dilaporkan Nur Fatiyah, K1A98094, Fikom Unpad.
206. *Kompas*, 30 April 2000.
207. Tjahja Gunawan. "Pedal Gas Diinjak dengan Kencang: Audi Quattro Tetap Stabil." *Kompas*, 20 April 2002.
208. *Pikiran Rakyat*, 13 Mei 2001.
209. Condon dan Yousef, hlm. 122.
210. Goodman, 1994, hlm. 48.
211. Subqi, K1D96814, Kelas Khusus Perpustakaan Fikom Unpad.
212. Tika kartika Sari, K1A97080, Fikom Unpad.
213. Ardjunius Tabaga, K1D96823, Kelas Khusus Perpustakaan, Fikom Unpad.
214. Yunus Wafom, L2G98278, BKU Komunikasi Pascasarjana Unpad.

# Daftar Pustaka

**BUKU DAN JURNAL**

Adler, Peter S. "The Transitional Experience: An Alternative View of Culture Shock." *Journal of Humanistic Psychology* 15.4, Fall 1975, hlm. 13-23.

Adler, Ronald B. dan Jeanne Marquardt Almhorst. *Communicating at Work: Principles and Practices for Business and the Professions*. Edisi ke-5. New York: McGraw-Hill, 1996.

Adler, Ronald B., Lawrence B. Rosenfeld, dan Russel F. Proctor II. *Interplay: The Process of Interpersonal Communication*. Edisi ke-9. New York: Oxford University Press, 2004.

Ahmed, Akbar S. *Postmodernism and Islam: Predicament and Promise*. London: Routledge, 1992.

Alba, Richard D. *Italian Americans*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall, 1985.

Alfredo dan Grace Roces. *Culture Shock!: Philippines*. Singapore: Times Books International, 1986.

Allport, Gordon W. *The Nature of Prejudice*. Cambridge, Massachusetts: Addison-Wesley, 1954.

Almaney, A.J. dan A.J. Alwan. *Communicating with the Arabs*. Prospect Heights, IL.: Waveland Press, 1982

An, To Thi. *Nilai Budaya Timur dan Barat*. Penerj. John Yap Pareira. Jakarta: Gramedia, 1984.

Arifin, Anwar. *Ilmu Komunikasi: Sebuah Pengantar Ringkas*. Jakarta: Rajawali Pers, 1998.

Baird, Craig, Franklin H. Knower, dan Samuel L. Becker. *Essentials of General Speech Communication*. New York: McGraw-Hill, 1973.

Barker, Larry. *Communication*. Edisi ke-3. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall, 1984.

Baron, Robert A. dan Paul B. Paulus. *Understanding Human Relations: A Practical Guide to People at Work*. Edisi ke-2. Boston: Allyn & Bacon, 1991.

Book, Cassandra L. , ed. *Human Communication: Principles, Contexts, and Skills*. New York: St. Martin's Press, 1980.

Bradley, Bert E. *Fundamentals of Speech Communication: The Credibility of Ideas*. Edisi ke-3. Dubuque, Iowa: Wm. C. Brown, 1981.

Braganti, Nancy L. dan Elizabeth Devine. *The Traveler's Guide to European Customs & Manners*. Deephave, MN: Meadowbrook Books, 1984.

Brislin, Richard dan Tomoko Yoshida. *Intercultural Communication Training: An Introduction*. Thousand Oaks: Sage, 1994.

Brooks, William. *Speech Communication*. Dubuque, Iowa: Wm.C. Brown, 1971.

Bross, Irwin D.J. "Models." Dalam James H. Campbell dan Hal W. Hepler, ed. *Dimensions in Communication: Readings*. Belmont, California: 1965.

Buck, Richard, R.E. Miller, dan William F. Caul. "Sex, Personality and Physiological Variables in the Communication of Affect via Facial Expression". *Journal of Personality and Psychology* 30, 1974, hlm. 587-596.

Burgoon, Michael. *Approaching Speech/Communication*. New York: Holt, Rinehart & Winston, 1974.

Byker, Donald dan Loren J. Anderson. *Communication as Identification: An Introductory View*. New York: Harper & Row, 1975.

Calhoun, James F. dan Joan Ross Acocella. *Psychology of Adjustment and Human Relationships*. Edisi ke-3. New York: McGraw-Hill, 1990.

Calloway-Thomas, Carolyn, Pamela J. Cooper, dan Cecil Blake. *Intercultural Communication: Roots and Routes*. Boston: Allyn & Bacon, 1999.

Cangara, Hafied. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Rajawali Pers, 1998.

Cassata, Mary B. dan Molefi K. Asante. *Mass Communication: Principles and Practices*. New York: Macmillan, 1979.

Cherry, Colin. *World Communication: Threat or Promise?* New York: John Wiley & Sons, 1978.

Condon, John C. "When People Talk with People." Dalam Jean M Civikly. *Messages: A Reader in Human Communication*. New York: Random House, 1974, hlm. 27-41.

Condon, Jr., John C. *Semantics and Communication*. Edisi ke-3. New York: Macmillan, 1985.

Condon, Jr., John C. dan Fathi Yousef. *An Introduction to Intercultural Communication*. New York: Macmillan, 1985.

Cooley, Charles H.. *Human Nature and Social Order*. New Brunswick: Transaction Books [1902] 1983.

Curtis, Dan B., James J. Floyd, dan Jerry L. Winsor. *Komunikasi Bisnis dan Profesional*. Ed. Yuyun Wirasasmita. Penerj. Nanan Kandagasari, Rina Komara, dan Yeti Pudjiyati. Bandung: Rosda Jayaputra, 1996.

Dawud, Muhammad Isa. *Dialog dengan Jin Muslim: Pengalaman Spiritual*. Bandung: Pustaka Hidayah, 1995.

DeFleur, Melvin L. *Theories of Mass Communication*. Edisi ke-2. New York: David McKay, 1970.

DeFleur, Melvin L. dan Sandra Ball-Rokeach. *Theories of Mass Communication*. Edisi ke-5. New York: Longman, 1989.

DeVito, Joseph A. *The Interpersonal Communication Book*. Edisi ke-5. Cambridge: Harper & Row, 1989.

DeVito, Joseph A. *Komunikasi Antarmanusia: Kuliah Dasar*. Edisi ke-5. Penerj. Agus Maulana. Jakarta: Professional Books, 1997.

DeVito, Joseph A. *Human Communication: The Basic Course*. Edisi ke-10. Boston: Pearson Education Inc., 2006.

De Vos, George. "Ethnic Pluralism: Conflict and Accommodation." Dalam George De Vos dan Lola Romanucci-Ross, ed. *Ethnic Identity: Cultural Continuities and Change*. Palo Alto, California: Mayfield, 1975, hlm. 5-41.

Edgar, Donald. *Introduction to Australian Society: A Sociological Perspective*. Sydney: Prentice-Hall, 1980.

Effendy, Onong Uchjana. *Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktek*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 1997.

Engle, T.L. dan Louis Snellgrove. *Psychology: Its Principles and Applications*. Edisi ke-6. New York: Harcourt Brace Jovanovich, 1974.

Fagin, Joe R. *Racial and Ethnic Relations*. Edisi ke-2. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall, 1984.

Findlay, Michael Shaw. *Language and Communication*. Santa Barbara, Calif.: ABC-CLIO, 1998.

Fisher, B. Aubrey. *Teori-Teori Komunikasi*. Penerj. Soejono Trimo. Bandung: Remaja Rosdakarya, 1986.

Fisher, B. Aubrey dan Katherine L. Adams. *Interpersonal Communication: Pragmatics of Human Communication*. Edisi ke-2. New York: McGraw-Hill, 1994.

Fowler, Roger. *Language in the News: Discourse and Ideology in the Press*. London: Routledge, 1991.

Forrest, Mary dan Margot A. Olson. *Exploring Speech Communication: An Introduction*. St. Paul: West, 1981.

Goffman, Erving. *The Presentation of Self in Everyday Life*. Harmondworth: Penguin, 1959.

Goffman, Erving. *Behavior in Public Places: Notes on the Social Organization of Gatherings*. New York: Free Press, 1963.

Goldman, Alan. *Doing Business with the Japanese: A Guide to Successful Communication Management and Diplomacy*. Albany, NY: State University of New York Press, 1994.

Goodacre, Phillip dan Jennifer Follers. *Communicating across Cultures*. Wentworth, NSW: Social Science Press, 1987.

Goodman, Norman dan Gary T. Marx. *Society Today*. Edisi ke-3. New York: Random House, 1978.

Gorden,William I. *Communication: Personal and Public*. Sherman Oaks, CA: Alfred, 1978.

Gould, John W. "Intercultural Business Communication". Data lain tidak terlacak.

Griffin, Em. *A First Look at Communication Theory*. New York: McGraw-Hill, 1991.

Gudykunst, William B. dan Young Kim. *Communicating with Strangers: An Approach to Intercultural Communication*. New York: McGraw-Hill, 1992.

Haley, Alex. *The Autobiography of Malcolm X: as Told to Alex Haley*. New York: Ballantine, 1973.

Haley, Alex. *Roots*. Garden City NY, [1976] 1977.

Hall, Edward T. *The Hidden Dimension*. New York: Doubleday, 1966.

Hall, Edward T. *The Silent Language*. Garden City, NY: Anchor Books, [1959] 1973.

Hall, Edward T. *Beyond Culture*. New York: Doubleday, 1976.

Hall, Edward T. dan William Foote Whyte. "Komunikasi Antarbudaya: Suatu Tinjauan Antropologis." Dalam Deddy Mulyana dan Jalaluddin Rakhmat, ed. *Komunikasi Antarbudaya: Panduan Berkomunikasi dengan Orang-Orang Berbeda Budaya*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 1996, hlm. 36-53.

Haney, William V. *Communication and Interpersonal Relations: Text and Cases*. Homewood, Illinois: Irwin, 1986

Hanafi, Abdillah. *Memahami Komunikasi Antar Manusia.* Surabaya: Usaha Nasional, 1984.

Harrison, Randall. "Nonverbal Communication: Explorations into Time, Space, Action, and Object". Dalam James H. Campbell dan Hal W. Hepler, ed. *Dimensions in Communication: Readings.* Belmont, California: Wadsworth, 1965, hlm. 158-174.

Hayakawa, S.I. "Symbols." Dalam Wayne Austin Shrope. *Experiences in Communication.* New York: Harcourt Brace Jovanovich, 1974, hlm. 143-155.

Henry, Jules. *Pathways to Madness.* New York: Random House, 1971.

Hernton, Calvin C. *Sex and Racism.* London: Andre Deutsch, 1969.

Hersey, Paul dan Kenneth H. Blanchard. *Management of Organizational Behavior: Utilizing Human Resources.* Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall, 1993.

Hofstede, Geert. "Lessons for Europeans in Asia." *Euro-Asia Business Review.* Vol. 2 No. 1, 1983.

Hopper, Robert dan Jack L. Whitehead, Jr. *Communication Concepts and Skills.* New York: Harper & Row, 1979.

Hurt, H. Thomas, Michael D. Scott, dan James C. McCroskey. *Communication in the Classroom.* Reading, Massachusetts: Addison-Wesley, 1978.

Hybels, Saundra dan Richard L. Weaver II. *Speech/Communication.* Edisi ke-2. New York: D. Van Nostrand, 1979.

Infante, Dominic A., Andrew S. Rancer, dan Deanna F. Womack. *Building Communication Theory.* Prospect Heights, Illinois: Waveland Press, 1990.

Ivy, Diana K. dan Phil Backlund. *Exploring Gender Speak: Personal Effectiveness in Gerder Communication.* New York: McGraw-Hill, 1994.

Jandt, Fred E. *An Introduction to Intercultural Communication: Identities in a Global Community.* Edisi ke-4. Thousand Oaks: Sage, 2004.

Jensen, J. Vernon. "Perspective on Nonverbal Intercultural Communication". Dalam Larry A. Samovar dan Richard E. Porter, ed. *Intercultural Communication: A Reader.* Edisi ke-3. Belmont, California: Wadsworth, 1982, hlm. 260-284.

Kando, Thomas M. *Social Interaction.* Saint Louis: C.V. Mosby, 1977.

Kaye, Michael. *Communication Management*. Sydney: Prentice-Hall, 1994.

Keltner, John W. *Interpersonal Speech-Communication: Elements and Structures*. Belmont, California: Wadsworth, 1970.

Kincaid, D. Lawrence dan Wilbur Schramm. *Azas-Azas Komunikasi Antar Manusia*. Jakarta: LP3ES Bekerjasama dengan East-West Communication Institute, 1978.

Knapp, Mark L. dan Judith A. Hall. *Nonverbal Communication in Human Interaction*. Edisi ke-4. Forth Worth: Harcourt Brace College, 1997.

Kolb, David A., Irwin M. Rubin, dan Joyce S. Osland. *Organizational Behavior*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall, 1991.

Kottak, Conrad Philip. *Anthropology: The Exploration of Human Diversity*. New York: Random House, 1974.

Krech, David, Richard S. Crutchfield, dan Egerton L. Ballachey. *Individual and Society: A Textbook of Social Psychology*. Tokyo: McGraw-Hill, 1962.

Lakoff, Robin. *Language and Women's Place*. New York: Harper & Row, 1975

Lewis, Richard D. *Menjadi Manajer Era Global: Kiat Komunikasi Bisnis Lintas-budaya*. Penerj. dan Editor Deddy Mulyana. Bandung: Remaja Rosdakarya, 1997.

Lindgren, Henry Clay dan John H. Harvey. *An Introduction to Social Psychology*. Edisi ke-3. St. Louis: C.V. Mosby, 1981.

Lippmann, Walter. *Public Opinion*. New York: Free Press, [1922] 1965.

Littlejohn, Stephen W. *Theories of Human Communication*. Edisi ke-5. Belmont, California: Wadsworth, 1996.

Lyman, Stanford M. dan M.B. Scott. "Territoriality: A Neglected Sociological Dimensions". *Social Problems* 15, 1967, hlm. 237-241.

Martin, Howard H. dan C. William Colburn. *Communication and Consensus: An Introduction to Rhetorical Discourse*. New York: Harcourt Brace Jovanovich, 1972.

McCroskey, James C. *An Introduction to Rhetorical Communication*. Boston: Allyn &Bacon, 2001.

Mcmillan, Julie R., A. Kay Clifton, Diane McGrath, dan Wanda S. Gale. "Women's Language: Uncertainty or Interpersonal Sensitivity and Emotionality?" *Sex Roles* 3, No.6, 1977, hlm. 545-559.

McNair, Brian. *An Introduction to Political Communication*. London: Routledge, 1999.

Mead, George Herbert. *Mind, Self and Society: From a Standpoint of a Social Behaviorist*. Ed. Charles Morris. Chicago: University of Chicago Press, 1934.

Mehrabian, Albert. *Nonverbal Communication*. Chicago: Aldin Atherton, 1972.

Mehrabian, Albert. "Communication without Words". Dalam Jean M. Civikly, ed. *Messages: A Reader in Human Communication*. New York: Random House, 1974, hlm. 87-93.

Miller, Gerald R. dan Henry E. Nicholson. *Communication Inquiry: A Perspective on a Process*. Reading, Massachusetts: Addison-Westley, 1976.

Morsbach, Helmut. "Aspects of Nonverbal Communication in Japan". Dalam Larry A. Samovar dan Richard E. Porter, ed. *Intercultural Communication: A Reader*. Edisi ke-3. Belmont, California: Wadsworth, 1982, hlm. 300-319.

Mulyana, Deddy. *Twenty Five Indonesians in Melbourne: A Study of the Social Construction and Transformation of Ethnic Identity*. Tesis Ph.D. Monash University, 1995.

Mulyana, Deddy. "Lebaran, Silaturahmi dan Usia Panjang." Dalam Deddy Mulyana. *Nuansa-Nuansa Komunikasi: Meneropong Politik dan Budaya Komunikasi Masyarakat Kontemporer*. Bandung: Rosda, 1999, hlm. 46-48.

Mulyana, Deddy. "Kampanye Politik sebagai Teater." Dalam Deddy Mulyana. *Nuansa-Nuansa Komunikasi: Meneropong Politik dan Budaya Komunikasi Masyarakat Kontemporer*. Bandung: Rosda, 1999, hlm.87-92.

Mulyana, Deddy. "Ritualisme Nonton Sepakbola di Televisi." Dalam Deddy Mulyana. *Nuansa-Nuansa Komunikasi: Meneropong Politik dan Budaya Komunikasi Masyarakat Kontemporer*. Bandung: Rosda, 1999, hlm. 147-154.

Mulyana, Deddy. *Santri-Santri Bule: Kesaksian Muslim Amerika, Eropa dan Australia*. Bandung: Rosda, 2004.

Mulyana, Deddy. "Teori Labelisasi dan Media Massa." *Pantau* 06, Oktober-November 1999, hlm. 59-64.

Mulyana, Deddy. *Islam di Negeri Paman Sam: Refleksi Seorang Muslim Indonesia di Amerika*. Solo: Tiga Serangkai Pustaka Mandiri, tanpa tahun.

Myers, Gail E. dan Michele Tolela Myers. *Communicating: When We Speak*. New York: McGraw-Hill, 1975.
O'Barr, William M. dan Bowman K. Atkins. "Women's Language or Powerless Language?" Dalam Sally McConnel-Ginet, Ruth Borker, dan Nelly Furman, ed. *Women and Language in Literature and Society*. New York: Praeger, 1980, hlm. 93-110.
Oberg, Kalvero. "Gegar Budaya." Dalam Deddy Mulyana dan Jalaluddin Rakhmat, ed. *Komunikasi Antarbudaya: Panduan Berkomunikasi dengan Orang-Orang Berbeda Budaya*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 1996, hlm. 174-177.
Pace, R. Wayne dan Don F. Faules. *Komunikasi Organisasi: Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. Penerj. dan Ed. Deddy Mulyana. Bandung: Rosda, 1998.
Packard, Vance. *A Nation of Strangers*. New York: David McKay, 1974.
Palakshappa, Tumkur C. *Group Dynamics and the Process of Assimilation: The White Russian Community of Dandenong*. Tesis Ph.D., Monash University, 1971.
Pearson, Judy C. *Gender and Communication*. Debuque, Iowa: Wm. C. Brown, 1985.
Pearson, Judy C. dan Paul E. Nelson. *Understanding and Sharing: An Introduction to Speech Communication*. Dubuque, Iowa: Wm.C. Brown,1979.
Porter, Richard E dan Larry A. Samovar. "Approaching Intercultural Communication." Dalam Larry Samovar dan Richard E. Porter, ed. *Intercultural Communication: A Reader*. Edisi ke-3. Belmont, California: Wadsworth, 1982, hlm. 26-42.
Price, Stuart. *Communication Studies*. Edinburg Gate, Harlow, Essex: Longman, 1996.
Rakhmat, Jalaluddin. "Videopolitik: Perang Lewat Televisi." Dalam Deddy Mulyana dan Idi Subandy Ibrahim, ed. *Bercinta dengan Televisi: Ilusi, Impresi, dan Imaji Sebuah Kotak Ajaib*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 1997, hlm. 234-240.
Ratliffe, Sharon A. dan Deldee M. Herman. *Adventures in the Looking-Glass: Experiencing Communication with Your-Self and Others*. Skokie, Illinois: National Textbook, 1973.
Rich, Andrea L. *Interracial Communication*. New York: Harper & Row, 1974.
Rivers, William I., Theodore Peterson dan Jay W. Jensen. *The Mass Media and The Modern Society*. San Francisco: Rinehart Press, 1971.
Robertson, Ian . *Sociology*. Edisi ke-2. New York: Worth, 1981.

Rosa, Helvy Tiana. *Ketika Mas Gagah Pergi*. Jakarta: Seri Kisah-Kisah Islami ANNIDA, 1997.

Rosa, Helvy Tiana , ed. *Sembilan Mata Hati*. Jakarta: Seri Kisah-Kisah Islami ANNIDA, 1998.

Rosengren, Karl Erik. *Communication: An Introduction*. London: Sage, 2000.

Ross, Ralph. "Communication, Symbols, and Society." Dalam Ralph Ross, dengan Ernest van den Haaj. *Symbols and Civilization: Science, Moral, Religion, Art*. New York: Harcourt Brace & World, 1957, hlm. 155-172.

Ross, Raymond S. *Speech Communication: Fundamentals and Practice*. Edisi ke-6. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall, 1983.

Rubin, Zick. *Liking and Loving: An Invitation to Social Psychology*. New York: Holt, Reinhart & Winston, 1973.

Samovar, Larry dan Fred Sanders. "Language Patterns of the Prostitute: Some Insight into a Deviant Subculture." Dalam Larry A. Samovar dan Richard E. Porter, ed. *Intercultural Communication: A Reader*. Belmont, California: Wadsworth, 1982, hlm. 249-257.

Samovar, Larry A. dan Richard E. Porter. *Communication Between Cultures*. Belmont, California: Wadsworth, [1991] 2004.

Samovar, Larry A, Richard E. Porter, dan Lisa A. Stefani. *Communication Between Cultures*. Edisi ke-3. Belmont, CA: Wadsworth, 1998.

Scheidel, Thomas M. *Speech Communication and Human Interaction*. Edisi ke-2. Glenville, Ill.: Scott, Foresman & Co., 1976.

Schramm, Wilbur. "How Communication Works." Dalam Jean M. Civikly, ed. *Messages: A Reader in Human Communication*. New York: Random House,1974.

Secord, Paul F. dan Carl. W. Backman. *Social Psychology*. Edisi ke-2. New York: McGraw-Hill, 1974.

Sereno, Kenneth K. dan Edward M. Bodaken. *Trans-Per Understanding Human Communication*. Boston: Houghton Mifflin, 1975.

Severin, Werner J. dan James W. Tankard, Jr. *Communication Theories: Origins, Methods, and Uses in the Mass Media*. Edisi ke-3. New York: Longman, 1992.

Shipler, David K. *A Country of Strangers: Blacks and Whites in America*. New York: Alfred A. Knopf, 1997.

Shrope, Wayne Austin. *Experiences in Communication*. New York: Harcourt Brace Jovanovich, 1974.

Smeltzer, Larry, John Waltman, dan Donald Leonard. *Managerial Communication: A Strategic Approach.* Edisi ke-2. Needham Heights, Massachusetts: Ginn Press, 1991.

Smith, P.R. *Marketing Communications: An Integrated Approach.* London: Kogan Page, 1993.

Sommer, Robert. *Personal Space: The Behavioral Basis of Design.* Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall, 1969.

Sommer, Steve. "Stress and Illness & the Mind Body Connection." Makalah Diskusi. Department of Medicine, Monash University, 1993.

Srole, Carole. "Rahmat bagi Umat Manusia, Terutama Kaum Perempuan: Mesin Tik dan Feminisasi Pekerjaan, 1860-1920." Dalam Barbara Drygulski Wright, ed. *Kiprah Wanita dalam Teknologi.* Penerj. R. Suroso. Bandung: Remaja Rosdakarya, 1997, hlm. 92-109.

Stein, Howard F. dan Robert F. Hill. *The Ethnic Imperative: Examining the New White Ethnic Movement.* University Park: The Pennsylvania State University Press,1977.

Stewart, Edward C. *American Cultural Patterns: A Cross Cultural Perspective.* LaGrange Park, Illinois: Intercultural Network, 1972.

Straubhaar, Joseph dan Robert LaRose. *Communications Media in the Information Society.* Belmont, California: Wadsworth, 1996.

Strohm, Susan M. "The Black Press and the Black Community: *The Los Angeles Sentinel's* Coverage of the Watts Riots." Dalam Mary S. Mander, ed. *Framing Friction: Media and Social Conflict.* Urbana: University of Illinois Press, 1999.

Sunindyo, Saraswati. "Diskursus Gender di TVRI: Antara Hegemoni Kolonialisme dan Hollywood". Dalam Idi Subandy Ibrahim, ed. *Ecstasy Gaya Hidup: Kebudayaan Pop dalam Masyarakat Komoditas Indonesia.* Bandung: Mizan, 1997, hlm. 329-345.

Suwardi, Harsono. *Peranan Pers dalam Politik di Indonesia.* Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1993.

Trenholm, Sarah dan Arthur Jensen. *Interpersonal Communication.* Belmont, California: Wadsworth, 1992.

Triandis, Harry C. Triandis, Richard Brislin, dan Harry Hui. "Cross-Cultural Training Across the Individualism-Collectivism Divide." *International Journal of Intercultural Relations* 12, 1988, hlm. 269-289.

Tubbs, Stewart L. dan Sylvia Moss. *Human Communication*. Edisi ke-2. New York: Random House, 1977.

Tubbs, Stewart L. dan Sylvia Moss. *Human Communication*. Edisi ke-7. New York: McGraw-Hill, 1994. Edisi bahasa Indonesia *Human Communication I & II*. Editor dan penerj. Deddy Mulyana. Bandung: Remaja Rosdakarya, 1996.

Utami, Ayu. *Saman*. Jakarta: Kepustakaan Populer Gramedia, 1998.

Verderber, Rudolph F. *Communicate!* Belmont, California: Wadsworth, [1978], 1996.

Webb, Jr., Ralph. *Interpersonal Speech Communication: Principles and Practices*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall, 1975.

Wenburg, John R. dan William W. Wilmot. *The Personal Communication Process*. New York: John Wiley & Sons, 1973.

Whorf, Benjamin Lee. *Language, Thought, and Reality: Selected Writings of Benjamin Lee Whorf*. Ed. John B. Carroll. Cambridge, Massachusetts: MIT Press, 1956.

Wilde, Larry. *Banyolan Antarbangsa*. Penerj. K.C. Sampurno. Pengantar Arwah Setiawan. Asri Media Pustaka, 1987.

Wilson, Stan Le Roy. *Mass Media/Mass Culture: An Introduction*. New York: Random House, 1989.

Wiseman, Gordon dan Larry Barker. *Speech-Interpersonal Communication*. San Francisco: Chandler, 1967.

Wood, Julia T. *Interpersonal Communication: Everyday Encounters*. Edisi ke-4. Belmont, CA: Wadsworth, 2004.

Zacharis, John C. dan Coleman C. Bender. *Speech Communication: A Rational Approach*. New York: John Wiley & Sons, 1976.

Zannes, Estelle. *Communication: The Widening Circle*. Reading, Massachusetts: Addison-Wesley, 1982.

Zimmerman, Gordon I., James L. Owen, dan David R. Seibert. *Speech Communication: A Contemporary Introduction*. St. Paul: West, 1977.

## ARTIKEL DALAM SURAT KABAR DAN MAJALAH

Aditama, Tjandra Yoga. "Bagong dan Balita." *Intisari*, Maret 2000.

Adiwidjaja, Soelaeman B. "Sumber Kesalahpahaman." *Pikiran Rakyat*, 13 Desember 1999.

Anwar, M. Thoha. "Hindari 'Perang Ayat' dalam Pemilu." *Pikiran Rakyat*, 23 April 1999.

Atmojo, Kemala. "Ya Sutralah, Panasonik Nih." *Gamma*, Februari 1999, hlm. 22.

Hammad, Ahmad Zaki. "What's is in a Name?" *Islamic Horizons*, November/Desember 1989, hlm. 22.

Gazali, Effendi. "Dagang Sapi atau Teknik Komunikasi." *Kompas*, 18 Oktober 1999.

Gunawan, Tjahja. "Pedal Gas Diinjak dengan Kencang: Audi Quattro Tetap Stabil." *Kompas*, 20 April 2002.

Harzufri. "Jangan Ucapkan *Thank You* di Timor." *Intisari*, September 1999, hlm. 101.

Karim, Niniek L. "Soekarno di Wilayah Hyperreal." *Kompas* Edisi Khusus, 1 Juni 2001.

Kuntari, Rien. "Bila Langit Ceria." *Info Aktual Muda*, Suplemen *Kompas*, 3 Juli 1999.

Kurnia, Kafi. "Rumus Sukses." *Gatra*, 27 November 1999, hlm. 36.

Kurnia, Kafi. "Intrik Milenia: Yellow Pages." *Gatra*, 26 Februari 2000.

Madjid, Nurcholish. "Pendewasaan Diri." *Republika*, 17 Oktober 1997.

Makka, A. Makmur. "Amungme." *Republika*, 11 Oktober 1995.

Massardi, Yudhistira ANM. "Meskipun, Tetapi." *Gatra*, 26 Februari 2000, hlm. 33.

Meadows, Bob. "Roots Revealed." *People,* 27 September 2004, hlm. 97-98.

Mills, Janet Lee. "Body Language Speaks Louder than Words." *Horizons*, Februari 1985, hlm. 8-12.

Mohamad, Goenawan. "Lalu Waktu, Bukan Giliranku..." *Tempo*, Edisi Khusus Tahun 2000, 16 Januari 2000, hlm. 6-7.

Mulyana, Deddy. "Kerancuan Penulisan Gelar." *Gala*, 18 Desember 1990.

Setiyaji, Achmad. "Maluku dan Ambon di Mata Internasional (1)." *Pikiran Rakyat*, 18 Maret 2000.

Shahab, Alwi. "Nostalgia." *Republika*, 11 Juli 1999.

Sugiharto, Ign. Bambang. "Olahraga sebagai Religi." *Kompas*, 10 Juli 1990.

Suprana, Jaya. "Budaya Asing." *Kompas*, 24 April 1994.

Sutanto, Limas. "'Stroke' untuk Relasi yang Sehat." *Pikiran Rakyat*, 2 September 1999.

Wirosardjono, Soetjipto. "Didikan Jerman, Budaya Jawa." *Republika*, 5 Mei 1999.

Witoelar, Wimar. "Kok Bukan Soeharto." *Kompas*, 26 Desember 1999.

Yudiono, Herman dan Dharma S. Soedirman. "Cinta: Dari Hidung Turun ke Hati." *Kompas*, 27 Desember 2002.

## SURAT KABAR DAN MAJALAH

*The Age*, 24 Desember 1998.
*Australian Muslim News*, 14-27 Maret 1995.
*Gatra*, 2 Oktober 1999, 4 Desember 1999, 11 Desember 1999.
*Info Aktual Swara*, Suplemen *Kompas*, 1 Juli 1999, Suplemen *Kompas*, 9 September 1999
*The Jakarta Post*, 15 Agustus 1999.
*Kompas*, 24 Agustus 1995, 1 Maret 1996, 18 Februari 1997, 20 September 1997, 4 Oktober 1997, 7 Juni 1998, 23 Januari 1999, 21 Februari 1999, 25 Maret 1999, 1 April 1999, 19 April 1999, 12 Juli 1999, 20 Agustus 1999, 15 September 1999, 5 Oktober 1999, 14 November 1999, 2 Desember 1999, 17 Desember 1999, 18 Desember 1999, 1 Januari 2000, 4 Februari 2000, 13 April 2000, 30 April 2000, 10 Oktober 2002, 13 Maret 2003, 1 Januari 2005.
*Media Indonesia*, 13 September 1999, 30 Desember 1999.
*Pikiran Rakyat*, 28 Oktober 1989, 19 November 1997, 4 Oktober 1999, 23 November 1999, 28 Februari 2000, 13 Mei 2001.
*Republika*, 24 Oktober 1999, 29 Desember 1999, 31 Desember 1999.
*Suara pembaruan*, 3 Juni 1997.
*Tempo*, 13-19 Maret 2000.

# Indeks

**Y**



**Z**

# Profil Singkat Penulis

**Prof. Dr. Deddy Mulyana, M.A.** lahir di Bandung 28 Januari 1958, kini Guru Besar Fakultas Ilmu Komunikasi dan Program Pascasarjana Universitas Padjadjaran Bandung, pernah menjadi Ketua Jurusan Jurnalistik di almamaternya (1996-1999). Ia juga Guru Besar Tidak Tetap Program Pascasarjana ITB dan Program Pascasarjana Universitas Islam Bandung. Ia pernah menjadi Peneliti dan Dosen Tamu di *Northern Illinois University* (NIU) Amerika Serikat (2000-2001), di *Institut fur Medien und Kommunikationswissenschaft, Technische Universitat*, Ilmenau, Jerman (2002, 2005), menjadi Guru Besar serta Konsultan Tamu (*Fulbright Visiting Specialist*) di *Randolph-Macon Woman's College*, Lynchburg, Virginia, AS (2004), dan menjadi Guru Besar dan Peneliti Tamu di Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Leiden, Belanda (2005, 2006). Selain mengajar, ia telah berbicara dalam ratusan sesi seminar, simposium, orasi ilmiah, lokakarya, dan pelatihan, khususnya dalam bidang komunikasi lintasbudaya, komunikasi bisnis, komunikasi kesehatan, pers (komunikasi massa), dan metodologi penelitian kualitatif, bagi para dokter, insinyur, manajer, birokrat, perwira militer, wakil rakyat, dosen/ilmuwan, baik di dalam negeri (termasuk lebih dari 30 Perguruan Tinggi di Indonesia) ataupun di luar negeri. Sejak tahun 1999 ia telah menjadi asesor Badan Akreditasi Nasional (BAN) Departemen Pendidikan Nasional untuk menilai program studi ilmu komunikasi di berbagai perguruan tinggi di seluruh Indonesia.

Deddy lulus dari Fak. Ilmu Komunikasi Unpad (1981), memperoleh gelar M.A. dari *Department of Communication Studies, Northern Illinois University*, AS (1986), dan gelar Ph.D. dari *Department of Anthropology and Sociology, Monash University*, Australia (1996). Ia pernah terpilih sebagai Mahasiswa Teladan Unpad tahun 1981, dan pada tahun yang sama terpilih sebagai Mahasiswa Teladan Tingkat Nasional, memperoleh penghargaan sebagai *Excellent Fulbright Student* dari *Department of Communication Studies* NIU tahun 1986, dan terpilih sebagai Dosen Berprestasi Unpad tahun 2004. Berkat prestasi dan komitmen akademiknya, Deddy akhirnya menjadi Guru Besar Unpad sejak 1 Februari 2003—sebuah jabatan puncak bagi seorang akademisi—dalam usia relatif muda (45 tahun). Produktivitas

menulisnya luar biasa: ratusan artikel populer dan ilmiah, lebih dari 80 cerpen (beberapa di antaranya adalah terjemahan), dua cerita bersambung untuk anak-anak, dan sekitar 50 puisi, tersebar dalam berbagai surat kabar, majalah, dan jurnal berbahasa Indonesia dan Inggris, antara lain: *Pikiran Rakyat, Kompas, Republika, Media Indonesia, Pantau, Jurnal ISKI, Sosiohumaniora, Indonesia Times, Jakarta Post, Australasian Muslim Times* dan *Insight*.

Deddy juga telah menghasilkan sekitar 30 buku, beberapa di antaranya adalah terjemahan. Buku-bukunya yang telah terbit antara lain adalah: *Nuansa-Nuansa Komunikasi: Meneropong Politik dan Budaya Komunikasi Masyarakat Kontemporer* (1999), *Metodologi Penelitian Kualitatif: Paradigma Baru Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya* (2001), *Komunikasi Jenaka: Parade Anekdot, Humor & Pengalaman Konyol* (2002), *Islam di Negeri Paman Sam: Refleksi Seorang Muslim Indonesia di Amerika* (2003), *Komunikasi Efektif: Suatu Pendekatan Lintasbudaya* (2004), *Komunikasi Populer: Kajian Komunikasi dan Budaya Kontemporer* (2004), *Senja di San Francisco: Parade Cerpen Islami* (2004), *Santri-Santri Bule: Kesaksian Muslim Amerika, Eropa, dan Australia* (2004), (terjemahan) *Komunikasi Bisnis Lintas Budaya* (2004), (terjemahan) *A Journey to Islam: Pengembaraan Seorang Muslimah Australia* (2004), *Bidadari Kerudung Biru* (2005), dan *Islam Itu Indah: Renungan dan Pengembaraan Rohani Guru Besar Komunikasi* (2006). Buku *Senja di San Francisco* dan buku *Bidadari Kerudung Biru* adalah dua karyanya yang paling unik dan istimewa, setidaknya di mata penulisnya. Dua buku kumpulan cerpen tersebut, khususnya *Senja di San Francisco*, diilhami pengembaraannya di Amerika dan pengetahuannya tentang komunikasi lintasbudaya yang menjadi bidang keahliannya yang sekaligus punya misi dakwah. Deddy juga memberi pengantar dan menjadi kontributor sejumlah buku yang ditulis dan disunting pihak lain antara lain: *Analisis Framing* karya Eriyanto (2002), *Islam dan Etika Komunikasi* karya Solatun (2004) dan *Bangsa Indonesia Terjebak "Perang Modern"* yang diterbitkan Seskoad (2004). Deddy pernah menjadi Ketua Delegasi Indonesia dalam Program Kapal Pemuda Asia Tenggara dan Jepang tahun 1982 dan Presiden *Monash University Islamic Society* (MUIS) tahun 1992-1993.

Belakangan, Deddy menjadi salah satu tokoh yang disenaraikan dalam buku *Apa Siapa Orang Sunda* (2003) yang disunting Ajip Rosidi, dilukiskan sebagai ikon terkini ilmu komunikasi di Indonesia.